

โครงการพัฒนาตนเองของคณะกรรมการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
ในการกำกับดูแลองค์การมหาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙
ณ เครือรัฐออสเตรเลีย
วันที่ ๑๖ – ๒๒ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๙



ส่วนวิเคราะห์และจัดเตรียมข้อมูล ฝ่ายอำนวยการ
สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.)

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

คำแถลงในสภาผู้แทนราษฎรของ ฯพณฯ แอนโทนี จอห์น แอบเบทท์ (Anthony John Abbott).....	๒
รายนามผู้ร่วมเดินทางสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) ...	๓
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	๕
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับเครือรัฐออสเตรเลีย	๘
บทนำ	๙
ความสัมพันธ์กับประเทศไทยโดยสังเขป	๑๖
ส่วนที่ ๒ รัฐบาลดิจิทัลของเครือรัฐออสเตรเลียและหน่วยงานที่เข้าเยี่ยมชม	๑๘
รัฐบาลดิจิทัลของเครือรัฐออสเตรเลีย	๑๙
หน่วยงานที่เข้าเยี่ยมชม	๓๑
หน่วยงานของรัฐบาลแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ (New South Wales Government)	๓๓
หน่วยงานของรัฐบาลกลาง (Federal Government) ของเครือรัฐออสเตรเลีย	๓๔
แนวคิดหลัก.....	๓๕
หน่วยงานที่ ๑ และ ๒ ศูนย์วิเคราะห์ข้อมูลแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ และศูนย์ข้อมูลภาครัฐแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์.....	๓๗
หน่วยงานที่ ๓: บริษัท การ์ทเนอร์ (Gartner, Inc.) สำนักงานออสเตรเลีย	๔๕
หน่วยงานที่ ๔: สำนักงานการให้บริการแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ (Service New South Wales).....	๕๔
หน่วยงานที่ ๕ สำนักงานการพาณิชย์และการลงทุนแห่งออสเตรเลีย	๗๐
หน่วยงานที่ ๖ กระทรวงอุตสาหกรรม นวัตกรรม และวิทยาศาสตร์	๗๑
หน่วยงานที่ ๗: สำนักงานการเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัล	๗๘
หน่วยงานที่ ๘: สำนักงานภาษีแห่งออสเตรเลีย	๘๖
บทสรุป	๙๐

คำแถลงในสภาผู้แทนราษฎรของ ฯพณฯ แอนโทนี จอห์น แอบเบท

(Anthony John Abbott)

นายกรัฐมนตรีคนที่ ๒๘ ของออสเตรเลียเมื่อวันที่ ๑๘ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

หลังเหตุการณ์วางระเบิดบริเวณสี่แยกราชประสงค์

เมื่อวันที่ ๑๗ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๘



“Some 900,000 Australians travel to Thailand every year. Thailand is a friendly neighbour. Millions of Australians have happy memories of trips to Thailand. Australians should continue to go to Thailand, because the object of the sorts of people who let off bombs in crowded cities is to scare us from being ourselves.

We should never be cowed or intimidated by that.”

(House of Representatives Hansard Tuesday 18 August 2015, p. 8683)

รายนามผู้ร่วมเดินทาง
สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สโร.)

ลำดับที่	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง
๑.	นายวรากรณ์ สามโกเศศ Mr Varakorn SAMAKOSES	ประธานกรรมการ (หัวหน้าคณะ) Chairperson of the Executive Board (Head of the Delegation)
๒.	นายไชยเจริญ อติแพทย์ Mr Chaicharearn ATIBAEDYA	กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ Executive Board Member
๓.	นายณรงค์ศักดิ์ อังคะสุวพลา Mr Narongsakdi AUNGKASUVAPALA	กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ Executive Board Member
๔.	นายปรีชา วัชรภักย์ Mr Preecha VAJRABHAYA	กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ Executive Board Member
๕.	นายชูเกียรติ รัตนชัยชาญ Mr Chukiert RATANACHAICHAN	กรรมการโดยตำแหน่ง เลขาธิการคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการ Secretary-General of the Public Sector Development Commission, ex-officio member of the EGA Executive Board
๖.	นายศักดิ์ เสกขุนทด Mr Sak SEGKHOONTHOD	ผู้อำนวยการ President & CEO
๗.	นางสาววลัยรัตน์ ศรีอรุณ Miss Valairat SRIAROON	ที่ปรึกษาสำนักงาน Office Advisor
๘.	นางจารุพร ไวยนันท์ Mrs Jaruporn VIYANANT	ที่ปรึกษาสำนักงาน Office Advisor
๙.	นางศุภวรรณ ธาราโกคากุล Mrs Suppawan TARAPHOKAKUL	ผู้อำนวยการฝ่ายอำนวยการ Vice President of Office of the Director Department

ลำดับที่	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง
๑๐.	นายชรินทร์ ธีรฐิตยางกูร Mr Charin THIRATITAYANGKUL	ผู้อำนวยการฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ Vice President of Policy and Strategy Department
๑๑.	นายณัฐวรรธน์ สุขวงศ์ตระกูล Mr Nattawat SUKWONGTRAKUL	ผู้จัดการส่วนกฎหมาย Manager of Legal Division
๑๒.	นางสาวอัญชลี โพธิ์อ่อน Miss Anchalee PHO-ON	ผู้จัดการส่วนพัฒนาองค์กร Manager of Corporate Development Division
๑๓.	นางสาววรรณิ์ สุทธิโรจน์อำไพ Miss Wannee SUTTHIROJAUMPAI	ผู้จัดการส่วนวิเคราะห์และจัดเตรียมข้อมูล Manager of Executive Information Division
๑๔.	นางสาวทิสวรรณ ชูปัญญา Miss Thitsawan CHOOPANYA	ผู้เชี่ยวชาญด้านพัฒนาธุรกิจ รักษาการผู้จัดการส่วนพัฒนาผลิตภัณฑ์ Business Development Specialist, Acting Manager of Product Development Division
๑๕.	นายทศพล เชี่ยวชาญประพันธ์ Mr Thosaphon CHIEOCHARNPRAPHAN	นักวิเคราะห์ข้อมูลอาวุโส ส่วนวิเคราะห์และจัดเตรียมข้อมูล Senior Data Analyst Executive Information Division
๑๖.	นายพลากร ลาภอลงกรณ์ Mr Palakorn LARPALONGKORN	วิศวกรระบบสารสนเทศ ส่วนระบบสารสนเทศ IT System Engineer IT System Division

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

คณะของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) นำโดย รองศาสตราจารย์ ดร. วรากรณ์ สามโกเศศ ประธานกรรมการ ได้เดินทางไปศึกษาดูงานเกี่ยวกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลตามโครงการพัฒนาตนเองของคณะกรรมการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการกำกับดูแลองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ระหว่างวันที่ ๑๖ – ๒๒ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ณ เครือรัฐออสเตรเลีย ซึ่งเป็นประเทศที่มุ่งมั่นพัฒนารัฐบาลดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง และได้รับการยอมรับเป็นประเทศผู้นำด้านรัฐบาลดิจิทัลของโลกประเทศหนึ่ง จากผลการจัดอันดับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของสหประชาชาติในปี พ.ศ. ๒๕๕๗ (ค.ศ. ๒๐๑๔) และ พ.ศ. ๒๕๕๙ (ค.ศ. ๒๐๑๖) เครือรัฐออสเตรเลียได้คะแนนสูงเป็นลำดับที่ ๒ รองจากเกาหลีใต้ในปี พ.ศ. ๒๕๕๗ (ค.ศ. ๒๐๑๔) และรองจากสหราชอาณาจักร ในปี พ.ศ. ๒๕๕๙ (ค.ศ. ๒๐๑๖)

ปัจจัยสำคัญที่ผลักดันให้ออสเตรเลียพัฒนารัฐบาลดิจิทัลอย่างต่อเนื่องมี ๒ ประการ ปัจจัยสำคัญประการแรก คือ ความต้องการยกระดับการดำเนินงานและการให้บริการประชาชนของรัฐบาลให้สะดวก รวดเร็ว คุ่มค่า และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ขนาดพื้นที่ของประเทศที่กว้างใหญ่ไพศาลส่งผลให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ชนบทห่างไกลไม่สามารถเดินทางไปติดต่อเพื่อใช้บริการของรัฐได้โดยสะดวก

คณะของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้เดินทางเข้าเยี่ยมชมหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในนครซิดนีย์ (Sydney) เมืองหลวงของมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ (New South Wales) และกรุงแคนเบอร์รา (Canberra) เมืองหลวงของเครือรัฐออสเตรเลีย จำนวน ๘ แห่ง โดยสามารถจำแนกได้เป็น ๓ กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่หนึ่ง หน่วยงานของรัฐบาลแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ สังกัดกระทรวงการคลัง การบริการ และนวัตกรรม (Department of Finance, Services and Innovation) ตั้งอยู่ในนครซิดนีย์ จำนวน ๓ แห่ง ประกอบด้วย

๑. ศูนย์วิเคราะห์ข้อมูลแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ (New South Wales Data Analytics Centre)
๒. ศูนย์ข้อมูลแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ (Government Data Centres)
๓. สำนักงานการให้บริการแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ (Service New South Wales)

กลุ่มที่สอง หน่วยงานเอกชน คือ บริษัท การ์ทเนอร์ (Gartner, Inc.) สำนักงานออสเตรเลีย

กลุ่มที่สาม หน่วยงานของรัฐบาลกลาง ตั้งอยู่ในกรุงแคนเบอร์รา จำนวน ๔ แห่ง ประกอบด้วย

๑. สำนักงานการพาณิชย์และการลงทุนแห่งออสเตรเลีย (Australian Trade and Investment Commission – Austrade) สังกัดกระทรวงการต่างประเทศและการค้า (Department of Foreign Affairs and Trade – DFAT)

๒. กระทรวงอุตสาหกรรม นวัตกรรม และวิทยาศาสตร์ (Department of Industry, Innovation and Science)

๓. สำนักงานการเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัล (Digital Transformation Office – DTO) สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีและคณะรัฐมนตรี (Department of the Prime Minister and Cabinet)

๔. สำนักงานภาษีแห่งออสเตรเลีย (Australian Taxation Office – ATO) สังกัดกระทรวงการคลัง (Treasury)

อย่างไรก็ตาม ในเครือรัฐออสเตรเลียยังมีหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัลและรัฐบาลดิจิทัลอีกหลายหน่วยงาน เช่น

๑. สำนักนายกรัฐมนตรีและคณะรัฐมนตรี (Department of the Prime Minister and Cabinet)

๒. กระทรวงการเงิน (Department of Finance)

๓. กระทรวงการสื่อสารและศิลปะ (Department of Communications and the Arts)

๔. กระทรวงอุตสาหกรรม นวัตกรรม และวิทยาศาสตร์ (Department of Industry, Innovation and Science)

๕. สำนักงานการเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัล (Digital Transformation Office – DTO)

๖. สำนักงานการสื่อสารและสื่อสารมวลชนแห่งออสเตรเลีย (Australian Communications and Media Authority)

๗. กรมสัญญาณแห่งออสเตรเลีย (Australian Signals Directorate) สังกัดกระทรวงกลาโหม (Department of Defence)

นอกจากนี้ แต่ละมลรัฐและเขตปกครองยังมีแผนและหน่วยงานที่รับผิดชอบภารกิจการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลโดยเฉพาะ

ในการศึกษาดูงานครั้งนี้ หน่วยงานทุกแห่งต่างต้อนรับคณะของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) อย่างอบอุ่น และได้นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของเครือรัฐออสเตรเลียอย่างเต็มที่ ทำให้ได้รับข้อมูลที่หลากหลายทั้งความสำเร็จ ปัญหาอุปสรรค และแผนการดำเนินการในอนาคต ตามที่ได้อธิบายโดยละเอียดในส่วนที่ ๒ ของรายงานฉบับนี้

อย่างไรก็ตาม มีประเด็นที่สำคัญและน่าสนใจ สรุปได้ดังนี้

ประเด็นที่หนึ่ง เป้าหมายสูงสุดของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของทุกประเทศรวมทั้งเครือรัฐออสเตรเลีย คือ การสร้างประโยชน์สุขและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการในการศึกษาดูงานครั้งนี้ ทุกหน่วยงานต่างเน้นย้ำความสำคัญของการพยายามศึกษาและทำความเข้าใจความต้องการ รวมทั้งปัญหาและความยุ่งยากที่ประชาชนผู้ให้บริการต้องเผชิญอยู่ในปัจจุบัน จากนั้นจึงแสวงหาวิธีการสร้างหรือปรับเปลี่ยนการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือ ทั้งนี้เพื่อลดขั้นตอนที่ยุ่งยากและสลับซับซ้อนลง หลักการที่สำคัญที่หน่วยงานของรัฐในเครือรัฐออสเตรเลียต้องยึดถือ คือ ต้องทำให้บริการดิจิทัลทั้งหลาย **“เรียบง่าย (simple) ชัดเจน (clear) และรวดเร็ว (fast)”** ซึ่งจะส่งผลดีต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ รวมทั้งการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

ประเด็นที่สอง การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเป็นการเดินทางที่ไม่มีวันจบสิ้น เพราะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเจริญก้าวหน้าและเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ อีกทั้งความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนต่อการบริการภาครัฐจะเพิ่มขึ้นตลอดเวลา เพราะฉะนั้น รัฐบาลรวมถึงหน่วยงานภาครัฐควรปรับเปลี่ยนการบริหารงานให้มีความคล่องตัวและรวดเร็วมากขึ้น (Agile) เพื่อสร้าง และ/หรือ พัฒนาบริการดิจิทัลให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ ขณะเดียวกันต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการเพื่อปรับปรุงระบบหรือบริการอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ การบริหารงานแบบนี้จำเป็นต้องเปิดโอกาสให้โครงการของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ “ล้มเหลว” ได้ เพราะความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเป็นบทเรียนสำคัญที่นำไปสู่การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ บริการ หรือวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ประเด็นที่สาม ปัจจัยด้านเทคโนโลยีหรือความสามารถทางเทคนิคเป็นเพียงปัจจัยหรือเครื่องมือหนึ่งในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเท่านั้น การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้ประสบความสำเร็จต้องอาศัยปัจจัยแวดล้อมที่เหมาะสมอีกหลายด้าน เช่น กฎหมาย นโยบายที่มั่นคง ชัดเจน และต่อเนื่อง ความมุ่งมั่นตั้งใจของผู้นำรัฐบาลทุกระดับ วัฒนธรรมที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล การฝึกอบรมและการให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่และประชาชนเพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้เต็มศักยภาพบนพื้นฐานของความปลอดภัย ความร่วมมือระหว่างองค์กรทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม เป็นต้น

ประเด็นสุดท้าย แม้ว่ารัฐบาลจะพยายามส่งเสริมให้ประชาชนใช้บริการดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง แต่ยังมีบางบริการที่ไม่สามารถดำเนินการผ่านช่องทางดิจิทัลได้ และมีประชาชนบางกลุ่มที่ไม่สามารถหรือไม่เต็มใจใช้บริการดิจิทัลของรัฐ ดังนั้น รัฐบาลจึงต้องสร้างช่องทางอื่นสำหรับให้บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ เช่น ศูนย์บริการที่เจ้าหน้าที่มีจิตวิญญาณของการบริการ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ประชาชนสามารถติดต่อเพื่อสอบถามข้อมูลได้

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ได้นำข้อมูลและแนวคิดที่ได้รับจากการศึกษาดูงาน ณ เครือรัฐออสเตรเลีย มาวิเคราะห์เพื่อพิจารณาปรับปรุงศูนย์กลางการบริการภาครัฐสำหรับประชาชน (GovChannel) รวมทั้งดำเนินโครงการนำร่องเพื่อยกระดับบริการดิจิทัลภาครัฐ ผลลัพธ์ที่คาดหวัง คือ บริการดิจิทัลภาครัฐที่เรียบง่าย ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนใช้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

ส่วนที่ ๑
ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับ
เครือข่ายออสเตรเลีย

บทนำ

เครือรัฐออสเตรเลีย (Commonwealth of Australia) ตั้งอยู่ทางตอนใต้ของมหาสมุทรแปซิฟิก เป็นสหพันธรัฐเช่นเดียวกับสหรัฐอเมริกา มีพื้นที่รวม ๗,๖๙๒,๐๒๔ ตารางกิโลเมตร^๑ ใหญ่กว่าประเทศไทยประมาณ ๑๕ เท่า มีขนาดใหญ่เป็นอันดับที่ ๖ ของโลก รองจากรัสเซีย แคนาดา จีน สหรัฐอเมริกา และบราซิล ถือเป็นเกาะที่ใหญ่ที่สุดในโลก มีประชากรประมาณ ๒๔ ล้านคน^๒

ออสเตรเลียแบ่งการปกครองออกเป็น ๖ มลรัฐ (state) และหลายเขตปกครอง (territory) แต่ละมลรัฐมีอิสระในการปกครองตนเองและดำเนินการกิจหลายด้าน เช่น การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน การจราจรและขนส่ง การให้สัมปทานเหมืองแร่ การรักษาสิ่งแวดล้อม ส่วนรัฐบาลกลางมีอำนาจหน้าที่ด้านการต่างประเทศ การรักษาความมั่นคงของรัฐ การจัดสวัสดิการบางประเภทให้แก่ประชาชน การสร้างโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง การสร้างทางหลวงเชื่อมระหว่างมลรัฐต่าง ๆ ระบบประกันสุขภาพ การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา การเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล กิจการไปรษณีย์ กฎหมายเกี่ยวกับการสมรส ฯลฯ ส่วนเขตปกครองนั้น มีอำนาจและภารกิจใกล้เคียงกับมลรัฐ แต่รัฐบาลกลางของประเทศสามารถเข้าแทรกแซงการออกกฎหมายหรือการบริหารงานได้ง่ายกว่า

^๑ “Area of Australia – States and Territories”, [<http://www.ga.gov.au/scientific-topics/national-location-information/dimensions/area-of-australia-states-and-territories>], ๖ กรกฎาคม ๒๕๕๙

^๒ “Population Clock”, [<http://www.abs.gov.au/ausstats/abs%40.nsf/94713ad445ff1425ca25682000192af2/1647509ef7e25faaca2568a900154b63?OpenDocument>], ๗ กรกฎาคม ๒๕๕๙

ตารางที่ ๑ รายชื่อของมลรัฐทั้ง ๖ แห่งของเครือรัฐออสเตรเลีย และเมืองหลวงของแต่ละมลรัฐ

<u>มลรัฐ</u>	<u>เมืองหลวง</u>
Queensland (QLD)	Brisbane
New South Wales (NSW)	Sydney
Victoria (VIC)	Melbourne
Tasmania (TAS)	Hobart
South Australia (SA)	Adelaide
Western Australia (WA)	Perth

นอกเหนือจากมลรัฐต่าง ๆ ดังที่ได้แสดงในตารางข้างต้นแล้ว ออสเตรเลียยังมีเขตปกครองอีกหลายแห่ง เช่น จาร์วิส เบย์ (Jervis Bay) เกาะนอร์โฟล์ค (Norfolk Island) เกาะคริสต์มาส (Christmas Island) แต่มีเขตปกครองเพียง ๒ แห่งเท่านั้นที่มีตัวแทนในรัฐสภาของเครือรัฐออสเตรเลีย คือ เขตปกครองนครหลวงของออสเตรเลีย (Australian Capital Territory – ACT) ซึ่งเป็นที่ตั้งของกรุงแคนเบอร์รา (Canberra) เมืองหลวงของประเทศ และเขตปกครองทางตอนเหนือ (Northern Territory - NT) ดังรายละเอียดในตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ รายชื่อของเขตปกครองที่มีตัวแทนในรัฐสภาของเครือรัฐออสเตรเลีย

<u>เขตปกครอง</u>	<u>เมืองหลวง</u>
Australian Capital Territory (ACT)	Canberra (เมืองหลวงของประเทศ)
Northern Territory (NT)	Darwin

สถานที่ศึกษาทำงานในครั้งนี้อยู่ในนครซิดนีย์ เมืองหลวงของรัฐนิวเซาท์เวลส์ เมืองศูนย์กลางการพัฒนาที่สำคัญที่สุดของเครือรัฐออสเตรเลีย และกรุงแคนเบอร์รา เมืองหลวงของประเทศ ซึ่งตั้งอยู่ในเขตปกครองนครหลวงของออสเตรเลีย อยู่ห่างจากนครซิดนีย์ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ประมาณ ๒๘๐ กิโลเมตร ใช้เวลาเดินทางด้วยรถยนต์ประมาณ ๓ ชั่วโมง ส่วนการเดินทางโดยเครื่องบินใช้เวลาประมาณ ๔๕ นาที อนึ่ง แม้ว่ากรุงแคนเบอร์ราจะเป็นเมืองหลวงของประเทศ แต่ไม่มีเที่ยวบินระหว่างประเทศให้บริการมานานกว่าทศวรรษ จนกระทั่งสายการบินสิงคโปร์ แอร์ไลน์ (Singapore Airlines) ได้เปิดเส้นทางการบินระหว่างสิงคโปร์กับกรุงแคนเบอร์รา เที่ยวบินเที่ยวแรกจากสิงคโปร์ได้ลงจอดที่สนามบินของกรุงแคนเบอร์ราในช่วงเช้าตรู่ของวันที่ ๒๑ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๙^๓

การเลือกกรุงแคนเบอร์ราเป็นเมืองหลวงของประเทศเกิดจากการเจรจาต่อรองและประนีประนอมกันในช่วงการยกร่างรัฐธรรมนูญเพื่อสร้างเครือรัฐออสเตรเลียขึ้นมาในปลายคริสต์ศตวรรษที่ ๑๙ สาเหตุหลักเป็นเพราะนครซิดนีย์ เมืองหลวงของมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ และนครเมลเบิร์น เมืองหลวงของมลรัฐวิกตอเรีย ต่างเสนอตัวและแข่งขันกันเป็นเมืองหลวงของประเทศ และจะไม่ยอมให้อีกเมืองหนึ่งเป็นเมืองหลวงของประเทศอย่างเด็ดขาด ในที่สุด นักการเมืองและผู้ร่างรัฐธรรมนูญของออสเตรเลียจึงกำหนดหลักเกณฑ์การเลือกเมืองหลวงไว้ในรัฐธรรมนูญของออสเตรเลีย ค.ศ. ๑๙๐๑ (พ.ศ. ๒๔๕๔) ว่า เมืองหลวงจะต้องอยู่ไกล้นครซิดนีย์มากกว่า แต่ระหว่างที่กำลังเลือกสถานที่ตั้งเมืองหลวง และยังก่อสร้างเมืองหลวงยังไม่แล้วเสร็จ เมืองหลวงชั่วคราวของออสเตรเลียจะต้องอยู่ที่นครเมลเบิร์น ดังนั้น นครเมลเบิร์นจึงเป็นเมืองหลวงชั่วคราวของเครือรัฐออสเตรเลีย ประมาณ ๒๗ ปี ก่อนที่จะย้ายมาที่กรุงแคนเบอร์ราอย่างเป็นทางการเมื่อปี พ.ศ. ๒๔๗๐ (ค.ศ. ๑๙๒๗) กรุงแคนเบอร์ราจึงเป็นเมืองหลวงที่เปรียบเสมือนศูนย์ราชการของประเทศมากกว่าที่จะเป็นศูนย์กลางด้านเศรษฐกิจ

^๓ “Singapore Airlines flight arrives in Canberra, first direct international flight in more than a decade”, 21 September 2016, [<http://www.abc.net.au/news/2016-09-21/singapore-airlines-flight-arrives-in-canberra/7863774>], ๒๙ กันยายน ๒๕๕๙



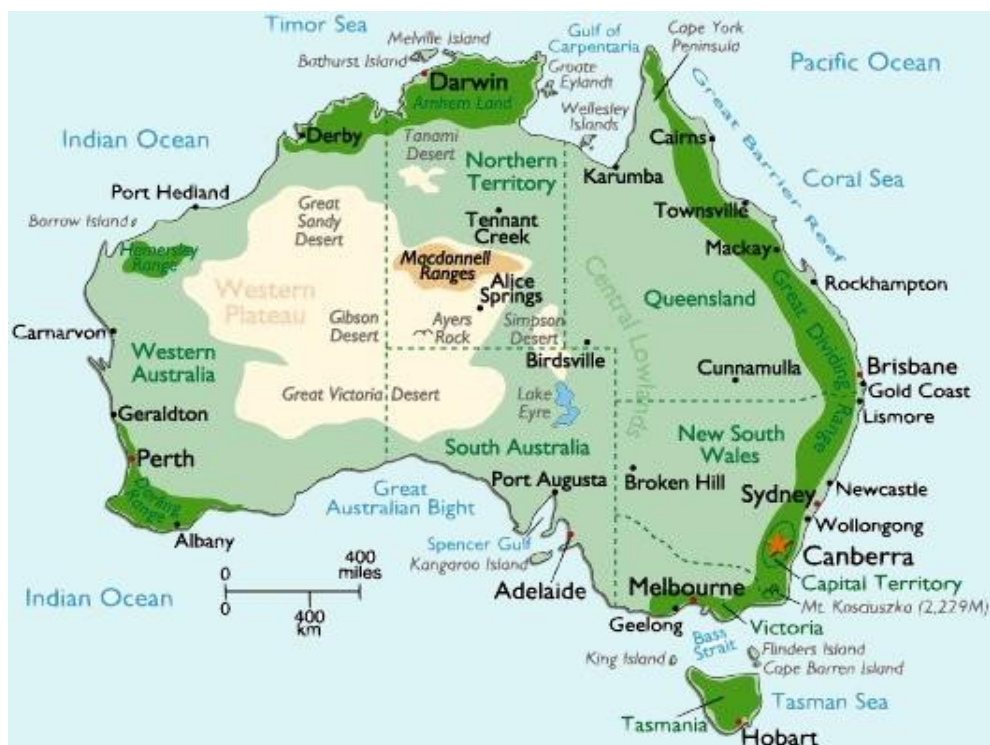
ภาพที่ ๑ รัฐบาลแห่งเขตปกครองนครหลวงของออสเตรเลียนับถอยหลังสู่การเปิดตัวกรุงแคนเบอร์ราสู่โลกภายนอกด้วยเที่ยวบินระหว่างประเทศของสายการบินสิงคโปร์ แอร์ไลน์ (วันที่ ๗ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๙)^๔

มลรัฐนิวเซาท์เวลส์ มีพื้นที่ ๘๐๐,๖๔๒ ตารางกิโลเมตร มีประชากร ๗,๖๗๐,๗๐๐ คน (สถิติ ณ เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๘)^๕ ส่วนเขตปกครองนครหลวงของออสเตรเลียมีพื้นที่ ๒,๓๕๘ ตารางกิโลเมตร มีประชากร ๓๙๓,๐๐๐ คน (สถิติ ณ เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๘)^๖

^๔ ACT Government, “Chief Minister, Treasury and Economic Development Directorate”, [http://www.cmd.act.gov.au/], ๗ กันยายน ๒๕๕๙

^๕ “3101.0 - Australian Demographic Statistics, Dec 2015”, [http://www.abs.gov.au/AUSSTATS/abs@.nsf/mf/3101.0], ๗ กรกฎาคม ๒๕๕๙

^๖ เรื่องเดียวกัน



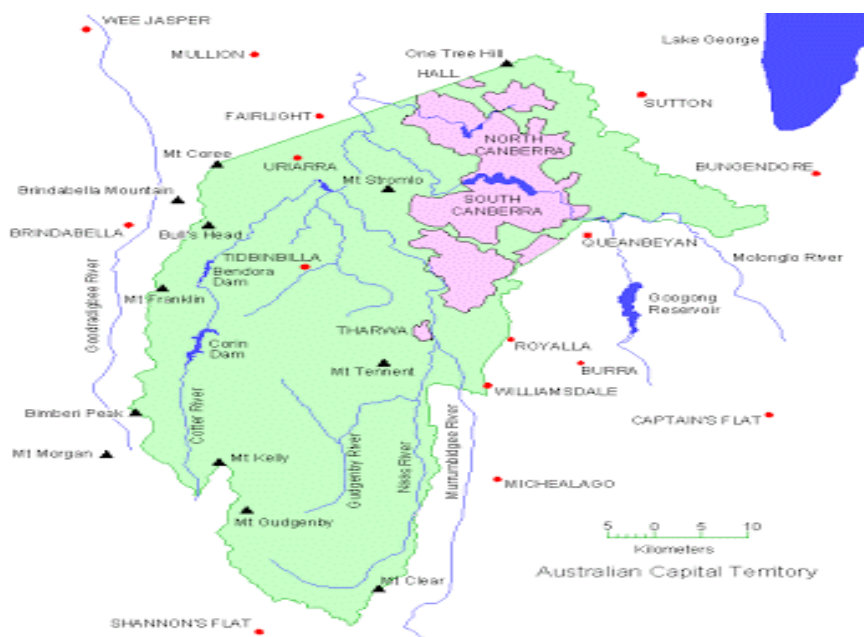
ภาพที่ ๒ แผนที่เครือรัฐออสเตรเลีย^๗



ภาพที่ ๓ แผนที่ของมลรัฐนิวเซาท์เวลส์^๘

^๗ ภาพจาก <http://australia-map.blogspot.com/2012/05/australian-capital-territory-map.html>

^๘ ภาพจาก <http://www.lonelyplanet.com/maps/pacific/australia/new-south-wales/>



ภาพที่ ๔ แผนที่ของเขตปกครองนครหลวงของออสเตรเลีย^๔

เครือรัฐออสเตรเลียปกครองด้วยระบอบประชาธิปไตยระบบรัฐสภาโดยได้รับอิทธิพลจากสหราชอาณาจักร รัฐบาลกลางของออสเตรเลียจัดตั้งขึ้นจากพรรคการเมืองหรือพันธมิตรระหว่างพรรคการเมืองที่มีเสียงข้างมากในสภาผู้แทนราษฎร และต้องรับผิดชอบต่อสภาผู้แทนราษฎรในการบริหารราชการแผ่นดิน สภาผู้แทนราษฎรของออสเตรเลียประกอบด้วยสมาชิก ๑๕๐ คน มาจากการเลือกตั้งของประชาชนชาวออสเตรเลียที่มีอายุ ๑๘ ปีขึ้นไป มีวาระการดำรงตำแหน่งไม่เกิน ๓ ปี นับแต่วันประชุมสภาผู้แทนราษฎรครั้งแรก จำนวนสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของแต่ละมลรัฐหรือเขตปกครองขึ้นอยู่กับจำนวนประชากร ส่วนวุฒิสภาประกอบด้วยสมาชิกจำนวน ๗๖ คน โดย ๖ มลรัฐมีสมาชิกวุฒิสภามลรัฐละ ๑๒ คนเท่ากัน ส่วนเขตปกครองนครหลวงของออสเตรเลียและเขตปกครองทางตอนเหนือมีสมาชิกวุฒิสภาเขตปกครองละ ๒ คน

^๔ ภาพจาก <http://australia-map.blogspot.com/2012/05/australian-capital-territory-map.html>

ตารางที่ ๓ จำนวนสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของแต่ละมลรัฐและเขตปกครองในการเลือกตั้ง
เมื่อวันที่ ๒ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๙^{๑๐}

มลรัฐ	จำนวนสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
New South Wales (NSW)	๔๗
Victoria (VIC)	๓๗
Queensland (QLD)	๓๐
Western Australia (WA)	๑๖
South Australia (SA)	๑๑
Tasmania (TAS)	๕
Australian Capital Territory (ACT)	๒
Northern Territory (NT)	๒

ในการเมืองออสเตรเลียมีพรรคการเมืองใหญ่อยู่ ๒ ขั้วที่ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันเป็นรัฐบาล ขั้วแรก คือ พรรคเลเบอร์ หรือพรรคแรงงาน (Australian Labor Party – ALP)^{๑๑} ซึ่งเป็นพรรคการเมืองที่ใหญ่และเก่าแก่ที่สุดของออสเตรเลีย มีจุดกำเนิดจากขบวนการแรงงานช่วงปลายคริสต์ศตวรรษที่ ๑๙ และยังเป็นพรรคเลเบอร์ประเทศแรกของโลกที่ได้เป็นรัฐบาล

อีกขั้วหนึ่ง คือ พันธมิตรระหว่างพรรคการเมือง ๔ พรรค ที่รวมตัวกันอย่างเหนียวแน่นไม่ว่าจะเป็นฝ่ายค้านหรือรัฐบาล เรียกว่า “the Coalition” ประกอบด้วย

๑. พรรคลิเบอร์รัล (Liberal Party of Australia - LP) มีนโยบายเสรีนิยมในทางเศรษฐกิจและอนุรักษ์นิยมในทางสังคม

๒. พรรคแนชั่นแนล (National Party of Australia - NP) มีฐานเสียงสำคัญอยู่ในเขตเกษตรกรรมในพื้นที่ชนบทของออสเตรเลีย

๓. พรรคลิเบอร์รัลแนชั่นแนล (Liberal National Party - LNP) เกิดจากการควบรวมพรรคลิเบอร์รัลและพรรคแนชั่นแนลในมลรัฐควีนส์แลนด์เป็นพรรคการเมืองเดียวกัน

๔. พรรคคันทรีลิเบอร์รัล (Country Liberal Party - CLP) ในเขตปกครองทางตอนเหนือ

ในกรณีที่ ๔ พรรคนี้ชนะการเลือกตั้งและได้จัดตั้งรัฐบาลร่วมกัน หัวหน้าพรรคลิเบอร์รัลจะดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรี ขณะที่หัวหน้าพรรคแนชั่นแนลจะดำรงตำแหน่งรองนายกรัฐมนตรี ควบตำแหน่งรัฐมนตรีอีก ๑ ตำแหน่ง ตัวอย่างเช่น ภายหลังจากเลือกตั้งทั่วไปเมื่อวันที่ ๒ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ที่ผ่านมา พันธมิตรระหว่างพรรคการเมือง ๔ พรรคที่เรียกว่า The Coalition

^{๑๐} “National seat status”, [http://www.aec.gov.au/media/national-seat-status.htm], ๗ กรกฎาคม ๒๕๕๙

^{๑๑} ชื่อพรรคเลเบอร์ของออสเตรเลียสะกดตามภาษาอังกฤษของสหรัฐอเมริกา คือ คำว่า Labor ไม่มีตัว u

ได้ครองเสียงข้างมากในสภาผู้แทนราษฎร มัลคอล์ม เทอร์นบูล (Malcolm Turnbull) หัวหน้าพรรคลิเบอร์รัล จึงได้ดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรีเป็นสมัยที่สองติดต่อกัน ส่วน บาร์นาบี จอยซ์ (Barnaby Joyce) หัวหน้าพรรคแนชั่นแนล ดำรงตำแหน่งรองนายกรัฐมนตรีควบตำแหน่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและทรัพยากรน้ำ (Department of Agriculture and Water Resources)^{๑๒} เป็นต้น

ความสัมพันธ์กับประเทศไทยโดยสังเขป

ประเทศไทยกับออสเตรเลียสถาปนาความสัมพันธ์ทางการทูตเมื่อปี พ.ศ. ๒๔๙๕ และมีความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นมาโดยตลอดในทุก ๆ ด้าน ตามสถิติของกระทรวงการต่างประเทศและการค้าของออสเตรเลีย (Department of Foreign Affairs and Trade – DFAT) ในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ ประเทศไทยเป็นคู่ค้าอันดับที่ ๘ ของออสเตรเลีย มูลค่าการค้าระหว่างกันอยู่ที่ ๒๐,๗๘๐ ล้านดอลลาร์ออสเตรเลีย หรือประมาณ ๕๖๑,๐๖๐ ล้านบาท (คิดอัตราแลกเปลี่ยนที่ ๑ ดอลลาร์ออสเตรเลียมีค่า ๒๗ บาท)^{๑๓} ประเทศไทยเป็นฝ่ายเกินดุลการค้า ๑๐,๑๑๘ ล้านดอลลาร์ออสเตรเลีย หรือประมาณ ๒๗๓,๑๘๖ ล้านบาท

ในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ มีนักเรียนนักศึกษาไทยศึกษาอยู่ในสถานศึกษาทุกระดับของเครือรัฐออสเตรเลีย รวมทั้งสิ้น ๒๗,๙๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓ ของจำนวนนักศึกษาต่างชาติในออสเตรเลีย และมีจำนวนมากเป็นอันดับ ๕ รองจากจีน อินเดีย เวียดนาม เกาหลีใต้^{๑๔} นอกจากนี้ในนครซิดนีย์ยังมีป้าย “Thai Town” บริเวณถนนพิตท์ (Pitt Street) และถนนแคมเบล (Campbell Street) นับเป็นเมืองที่สองของโลกต่อจากนครลอสแอนเจลิส (Los Angeles) มลรัฐแคลิฟอร์เนีย (California) สหรัฐอเมริกา ที่มีป้ายแสดงความเป็นชุมชนของคนไทยอย่างชัดเจน^{๑๕}

^{๑๒} Stephanie Anderson, “Election 2016: Malcolm Turnbull's reshuffled ministry sworn in, Labor criticises ‘extraordinary approach’”, [http://www.abc.net.au/news/2016-07-19/turnbull-ministry-to-be-sworn-in/7640150], ๙ สิงหาคม ๒๕๕๙

^{๑๓} Department of Foreign Affairs and Trade, “Composition of Trade Australia 2015” (Canberra: Department of Foreign Affairs and Trade, 2015), [http://dfat.gov.au/about-us/publications/Documents/cot-cy-2015.pdf], ๓๕

^{๑๔} Department of Education and Training, “End of Year Summary of International Student Enrolment Data – Australia - 2015”, [https://internationaleducation.gov.au/research/International-Student-Data/Documents/Monthly%20summaries%20of%20international%20student%20enrolment%20data%202015/12_December_2015_MonthlySummary.pdf], ๑๐ กรกฎาคม ๒๕๕๙

^{๑๕} Tamerlaine Beasley, Philip Hirsch and Soimart Rungmanee, “Thailand in Australia”, University of Sydney [http://sydney.edu.au/southeast-asia-centre/documents/pdf/thailand-in-australia.pdf], ๔ กรกฎาคม ๒๕๕๙

นอกจากนี้ออสเตรเลียยังเป็นประเทศคู่เจรจาประเทศแรกของสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ หรืออาเซียน (Association of Southeast Asian Nations – ASEAN) เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๑๗ อีกทั้ง เมื่อ ดร.ศุภชัย พานิชภักดิ์ รมว.การค้าและเศรษฐกิจตำแหน่งผู้อำนวยการองค์การการค้าโลก (World Trade Organisation – WTO) แข่งกับอดีตนายกรัฐมนตรีของนิวซีแลนด์ คือ ไมค์ มัวร์ (Mike Moore) รัฐบาลออสเตรเลียในขณะนั้นกลับเลือกสนับสนุน ดร.ศุภชัย ไม่สนับสนุนประเทศนิวซีแลนด์ทั้ง ๆ ที่คนทั่วไปมองว่า เป็นประเทศเพื่อนบ้านที่ใกล้ชิดที่สุดของออสเตรเลีย^{๑๖}



ภาพที่ ๕ ป้าย Thai Town ในนครซิดนีย์^{๑๗}

^{๑๖} Thosaphon Chieocharnpraphan and Thipsarin Phaktanakul, “Thais need not panic if the Coalition wins the 2013 Federal Election in Australia”,

[http://www.thaiworld.org/enn/thailand_monitor/answera.php?question_id=1281], ๔ กรกฎาคม ๒๕๕๔

^{๑๗} ภาพจาก Tamerlaine Beasley, Philip Hirsch and Soimart Rungmanee, “Thailand in Australia”, University of Sydney [<http://sydney.edu.au/southeast-asia-centre/documents/pdf/thailand-in-australia.pdf>], ๔ กรกฎาคม ๒๕๕๔

ส่วนที่ ๒
รัฐบาลดิจิทัลของ
เครือรัฐออสเตรเลีย
และหน่วยงานที่เข้าเยี่ยมชม

รัฐบาลดิจิทัลของเครือรัฐออสเตรเลีย

เครือรัฐออสเตรเลียเป็นประเทศที่ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติด้านการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (ในปัจจุบันมักใช้คำว่า “รัฐบาลดิจิทัล” แทน) จากการจัดอันดับขององค์การสหประชาชาติ เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๕๗ (ค.ศ. ๒๐๑๔) ออสเตรเลียอยู่ในลำดับที่ ๒ รองจากเกาหลีใต้ มีคะแนนอยู่ที่ ๐.๙๑๐๓^{๑๘} ในการสำรวจครั้งล่าสุดเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๕๙ (ค.ศ. ๒๐๑๖) ออสเตรเลียยังคงครองตำแหน่งที่ ๒ ไว้ได้อย่างเหนียวแน่น โดยมีคะแนนอยู่ที่ ๐.๙๗๘๓ เป็นรองจากสหราชอาณาจักร ส่วนเกาหลีใต้ตกจากอันดับที่ ๑ ไปอยู่อันดับที่ ๓^{๑๙}

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าออสเตรเลียจะเป็นผู้นำด้านรัฐบาลดิจิทัลจากผลการสำรวจของสหประชาชาติ ๒ ครั้งหลังสุดที่ผ่านมา แต่ออสเตรเลียยังคงมีปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการขยายเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่เสถียรให้ครอบคลุมพื้นที่อันกว้างใหญ่ไพศาลของประเทศ ในรายงานสภาพของอินเทอร์เน็ตของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ชื่อ akamai's [state of the internet] Q4 2015 report ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๘ (ค.ศ. ๒๐๑๕) จัดทำโดยบริษัท Akamai ซึ่งเป็นบริษัทที่ให้บริการเครือข่ายเซิร์ฟเวอร์ (server) ขนาดใหญ่และมีสำนักงานอยู่ในหลายประเทศทั่วโลก ได้ระบุว่า ความเร็วเฉลี่ยของอินเทอร์เน็ต (Average Connection Speed) ในเครือรัฐออสเตรเลีย คือ ๘.๒ Mbps อยู่อันดับที่ ๔๘ ต่ำกว่าประเทศไทยที่อยู่อันดับที่ ๔๒ โดยมีความเร็วเฉลี่ยอยู่ที่ ๙.๓ Mbps^{๒๐} ส่วนความเร็วเฉลี่ยสูงสุด (Average Peak Connection Speed) ของออสเตรเลีย คือ ๓๙.๓ Mbps อยู่อันดับที่ ๖๐ ต่ำกว่าประเทศไทยที่อยู่อันดับที่ ๑๘ โดยมีความเร็วเฉลี่ยสูงสุดของอินเทอร์เน็ตที่ ๖๓.๗ Mbps^{๒๑}

ผลการสำรวจความเร็วของอินเทอร์เน็ตของ Akamai ล่าสุด ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙ (ค.ศ. ๒๐๑๖) พบว่า ความเร็วเฉลี่ยและความเร็วเฉลี่ยสูงสุดของอินเทอร์เน็ตในเครือรัฐออสเตรเลียยังคงต่ำกว่าประเทศไทย อินเทอร์เน็ตในเครือรัฐออสเตรเลียมีความเร็วเฉลี่ยเพิ่มขึ้นเป็น ๘.๘ Mbps ยังคงอยู่อันดับที่ ๔๘ เช่นเดิม ขณะที่ความเร็วเฉลี่ยในประเทศไทยเพิ่มขึ้นเป็น ๑๐.๘ Mbps ขยับขึ้นไปอยู่

^{๑๘} Department of Economic and Social Affairs, United Nations, “United Nations E-Government Survey 2014: E-Government for the Future We Want” (New York: United Nations, 2014), p. 15
[https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf], ๒ กันยายน ๒๕๕๙

^{๑๙} Department of Economic and Social Affairs, United Nations, “United Nations E-Government Survey 2016: E-Government in Support of Sustainable Development” (New York, United Nations, 2016), p. 111
[<http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN96407.pdf>], ๒๖ สิงหาคม ๒๕๕๙

^{๒๐} Akamai, “akamai's [state of the internet] Q4 2015 report”, หน้า ๓๐,
[<https://www.akamai.com/us/en/multimedia/documents/content/state-of-the-internet/q4-2015-state-of-the-internet-connectivity-report-us.pdf>], ๘ กรกฎาคม ๒๕๕๙ และ “Fact check: Has Australia's internet speed dropped from 30th to 60th in the world under the Coalition?”, [<http://www.abc.net.au/news/2016-06-21/fact-check-australias-internet-speed-rank/7509352>], ๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙

^{๒๑} เรื่องเดียวกัน

อันดับที่ ๓๙ ส่วนความเร็วเฉลี่ยสูงสุดของเครือข่ายออสเตรเลีย คือ ๔๓.๘ Mbps ขยับขึ้นมาจากอันดับที่ ๕๖ ส่วนประเทศไทยมีความเร็วเฉลี่ยสูงสุดของอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นเป็น ๖๙.๖ Mbps แต่ตกลงมาอยู่อันดับที่ ๒๐^{๒๒}

ตารางที่ ๔ อันดับความเร็วของอินเทอร์เน็ตในเครือข่ายออสเตรเลียเปรียบเทียบกับประเทศไทย
ตามรายงาน akamai's [state of the internet]

รายงาน akamai's [state of the internet] Report	ความเร็วของอินเทอร์เน็ตและอันดับ							
	ออสเตรเลีย		ไทย		ออสเตรเลีย		ไทย	
	ความเร็ว เฉลี่ย (Mbps)	อันดับ	ความเร็ว เฉลี่ย (Mbps)	อันดับ	ความเร็ว เฉลี่ยสูงสุด (Mbps)	อันดับ	ความเร็ว เฉลี่ยสูงสุด (Mbps)	อันดับ
ไตรมาสที่ ๔ ค.ศ. ๒๐๑๕	๘.๒	๔๘	๙.๓	๔๒	๓๙.๓	๖๐	๖๓.๗	๑๘
ไตรมาสที่ ๑ ค.ศ. ๒๐๑๖	๘.๘	๔๘	๑๐.๘	๓๙	๔๓.๘	๕๖	๖๙.๖	๒๐

รัฐบาลออสเตรเลียทั้งรัฐบาลกลาง รัฐบาลของแต่ละมลรัฐและเขตปกครอง ต่างตระหนักถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส สะดวกรวดเร็ว รวมทั้งส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนมากยิ่งขึ้น

ปัจจัยสำคัญที่รัฐบาลออสเตรเลียมุ่งมั่นที่จะพัฒนารัฐบาลดิจิทัลมีหลายประการ แต่ปัจจัยสำคัญที่จะกล่าวถึงในที่นี้มี ๒ ประการ ปัจจัยแรก คือ ความพยายามที่จะปรับปรุงการทำงานของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้จ่ายงบประมาณ ทั้งความพยายามในการลดต้นทุนการให้บริการแก่ประชาชนและภาคเอกชน และการลดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ จากรายงานเรื่อง Digital Government Transformation ของ Deloitte Access Economics ที่เผยแพร่เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๕๘ (ค.ศ. ๒๐๑๕) ระบุว่า การให้บริการประชาชนโดยเจ้าหน้าที่มีต้นทุนการให้บริการ ๑๖.๙๐ ดอลลาร์ออสเตรเลีย การให้บริการผ่านไปรษณีย์มีต้นทุน

^{๒๒} Akamai, akamai's [state of the internet] Q1 2016 report, หน้า ๒๘,

[<https://www.akamai.com/us/en/multimedia/documents/state-of-the-internet/akamai-state-of-the-internet-report-q1-2016.pdf>], ๕ กันยายน ๒๕๕๙

๑๒.๗๙ ดอลลาร์ออสเตรเลีย การให้บริการทางโทรศัพท์มีต้นทุน ๖.๖๐ ดอลลาร์ออสเตรเลีย ขณะที่บริการออนไลน์หรือบริการดิจิทัลมีต้นทุนเพียง ๐.๔๐ ดอลลาร์ออสเตรเลียเท่านั้น^{๒๓}

ปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ขนาดพื้นที่ของออสเตรเลียที่กว้างใหญ่ไพศาล ดังที่ได้กล่าวไปแล้วว่า ออสเตรเลียมีขนาดพื้นที่ใหญ่กว่าประเทศไทยถึงประมาณ ๑๕ เท่า การเดินทางไปติดต่อขอรับบริการจากรัฐบาลระดับต่าง ๆ ของประชาชนโดยเฉพาะประชาชนที่อยู่อาศัยในชนบทเป็นไปด้วยความยากลำบาก เขตเลือกตั้งที่ใหญ่ที่สุดของเครือรัฐออสเตรเลียมีขนาดพื้นที่ประมาณ ๑.๖ ล้านตารางกิโลเมตร อยู่ในรัฐออสเตรเลียตะวันตก^{๒๔} การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลจะช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยเฉพาะประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ชนบทห่างไกลในการติดต่อขอรับบริการจากภาครัฐได้

ในระดับรัฐบาลกลาง มีหน่วยงานหลายแห่งที่รับผิดชอบภารกิจการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัลและการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล หน่วยงานที่สำคัญที่จะกล่าวถึงโดยสังเขปมี ๗ หน่วยงาน ประกอบด้วย

หน่วยงานแรก สำนักนายกรัฐมนตรีและคณะรัฐมนตรี (Department of the Prime Minister and Cabinet – PM & C) รับผิดชอบงานด้านการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Government Data) ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber Security) รวมทั้งการวางแผนพัฒนาเมืองอัจฉริยะ (Smart City)^{๒๕}

หน่วยงานที่สอง คือ กระทรวงการเงิน (Department of Finance) ทำหน้าที่ดูแลนโยบายภาพรวมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ รวมทั้งบริการที่ช่วยให้หน่วยงานของรัฐบาลออสเตรเลียสามารถติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน และใช้ทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น Govdex เว็บไซต์สำหรับติดต่อประสานงานกันระหว่างเจ้าหน้าที่

^{๒๓} Deloitte Access Economics Commissioned by Adobe, “Digital Government Transformation”, [<http://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/au/Documents/Economics/deloitte-au-economics-digital-government-transformation-230715.pdf>], ๑ กรกฎาคม ๒๕๕๙

^{๒๔} Calla Wahlquist, “Durack: the electorate bigger than many countries still finds it hard to get noticed”, 14 May 2016, [<https://www.theguardian.com/australia-news/2016/may/15/durack-australias-largest-electorate-feels-like-its-being-ignored>], ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๕๙

^{๒๕} Department of the Prime Minister and Cabinet, “Open Data”, [<https://www.dpmc.gov.au/public-data/open-data>], ๒๐ สิงหาคม ๒๕๕๙;

Department of the Prime Minister and Cabinet, “Australian Government Public Data Policy Statement”, [https://www.dpmc.gov.au/sites/default/files/publications/aust_govt_public_data_policy_statement_1.pdf], ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๕๙;

Department of the Prime Minister and Cabinet, “Australia’s Cyber Security Strategy: Enabling Innovation, Growth and Prosperity”, [<https://cybersecuritystrategy.dpmc.gov.au/assets/img/PMC-Cyber-Strategy.pdf>], ๒๐ สิงหาคม ๒๕๕๙

Department of the Prime Minister and Cabinet, “Smart Cities Plan”, [<https://cities.dpmc.gov.au/smart-cities-plan>], ๗ กรกฎาคม ๒๕๕๙

ของรัฐบาลออสเตรเลีย^{๒๖} การทำงานและคุณสมบัติคล้ายคลึงกับ G-Chat ของประเทศไทย นอกจากนี้ กระทรวงการเงินยังสร้างเว็บไซต์ ชื่อ GovShare ทำหน้าที่เป็นระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลกลาง (Central Data Sharing Platform) ของรัฐบาลออสเตรเลีย โดยหน่วยงานของรัฐสามารถนำข้อมูลความรู้ คู่มือการดำเนินงาน คู่มือการฝึกอบรม ฯลฯ มาแสดงไว้บนเว็บไซต์นี้ และหน่วยงานอื่น ๆ สามารถนำไปใช้ได้ เว็บไซต์ GovShare จึงทำหน้าที่เป็นพื้นที่สำหรับการจัดการความรู้ (Knowledge Management - KM) ของรัฐบาลออสเตรเลียด้วย^{๒๗}

อีกบริการหนึ่งที่น่าสนใจของกระทรวงการเงิน คือ govCMS เป็นบริการ Cloud สำหรับสร้างเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีบริการให้เลือกทั้ง Platform as a Service (Paas) และ Software as a Service (Saas)^{๒๘} ปัจจุบันมีเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐที่ใช้บริการ govCMS รวม ๗๘ เว็บไซต์ ๓๙ หน่วยงาน เช่น กระทรวงสวัสดิการสังคม (Department of Human Services) กระทรวงแรงงาน (Department of Employment) เป็นต้น



ภาพที่ ๖ หน้าแรกของเว็บไซต์ Govdex (<https://govdex.gov.au/>)

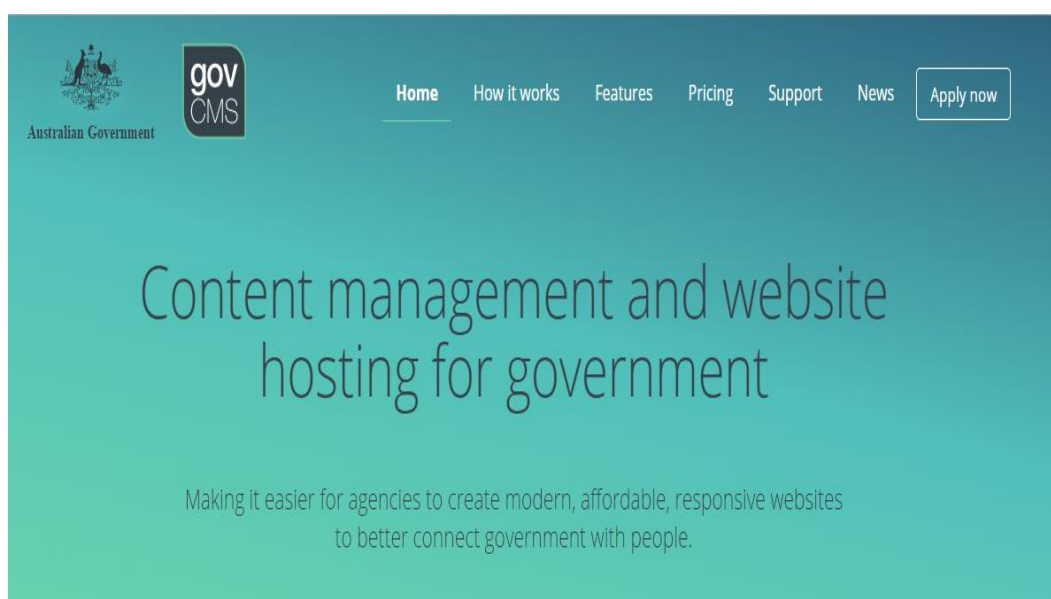
^{๒๖} Australian Government, “secure online collaboration for Australian government”, [<https://govdex.gov.au/>], ๑ กันยายน ๒๕๕๙

^{๒๗} Australian Government, “GovShare”, [<https://govshare.gov.au/>], ๒๐ สิงหาคม ๒๕๕๙

^{๒๘} Australian Government, “Content management and website hosting for government”, [<https://www.govcms.gov.au/>], ๒ กันยายน ๒๕๕๙



ภาพที่ ๗ หน้าแรกของเว็บไซต์ GovShare (<https://govshare.gov.au/>)



ภาพที่ ๘ หน้าแรกของเว็บไซต์ <https://www.govcms.gov.au/>

หน่วยงานที่สาม คือ กระทรวงการสื่อสารและศิลปะ (Department of Communications and the Arts) รับผิดชอบการสร้างโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลโดยเฉพาะอย่างยิ่ง โครงการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงผ่านโครงข่ายใยแก้วนำแสง (Fibre Optic) ทั่วประเทศ (National

Broadband Network - NBN) โดยรัฐบาลได้จัดตั้งรัฐวิสาหกิจ คือ NBN Co Limited เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๕๒ (ค.ศ. ๒๐๐๙) เพื่อดำเนินการวางโครงข่ายดังกล่าว^{๒๙}

เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๕๘ (ค.ศ. ๒๐๑๕) ออสเตรเลียยังได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองความปลอดภัยของเด็กในโลกออนไลน์ (Enhancing Online Safety for Children Act 2015) หน่วยงานที่รับผิดชอบภารกิจดังกล่าวสังกัดกระทรวงการสื่อสารและศิลปะ มีชื่อว่า Office of the Children's eSafety Commissioner^{๓๐}

หน่วยงานที่สี่ คือ กระทรวงอุตสาหกรรม นวัตกรรม และวิทยาศาสตร์ (Department of Industry, Innovation and Science) รับผิดชอบภารกิจการส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล นวัตกรรม วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และการอำนวยความสะดวกในการดำเนินธุรกิจในเครือรัฐออสเตรเลีย^{๓๑}

หน่วยงานที่ห้า คือ สำนักงานการเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัล (Digital Transformation Office – DTO) สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีและคณะรัฐมนตรี ทำหน้าที่กำหนดมาตรฐานบริการดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ และเป็น “ฟิเลียง (incubator)” สนับสนุนหน่วยงานภาครัฐของออสเตรเลียในการพัฒนาหรือปรับปรุงบริการดิจิทัลเพื่อประโยชน์ของประชาชน^{๓๒}

หน่วยงานที่หก สำนักงานการสื่อสารและสื่อสารมวลชนแห่งออสเตรเลีย (Australian Communications and Media Authority) เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายเฉพาะ แต่สังกัดกระทรวงการสื่อสารและศิลปะ ทำหน้าที่กำกับดูแลสื่อสารมวลชน และกิจการโทรคมนาคมในเครือรัฐออสเตรเลีย^{๓๓} คล้ายคลึงกับ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ของประเทศไทย

หน่วยงานที่เจ็ด คือ กรมสัญญาณแห่งออสเตรเลีย (Australian Signals Directorate) สังกัดกระทรวงกลาโหม (Department of Defence) ทำหน้าที่ดักจับและแปลสัญญาณของกองทัพต่างประเทศ และส่งข้อมูลให้กองทัพออสเตรเลียเพื่อเป็นประโยชน์ในการวางแผนการรบ แต่ในปัจจุบันหน่วยงานนี้ยังทำหน้าที่ต่อสู้กับภัยคุกคามไซเบอร์ รวมทั้งจัดทำมาตรฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น มาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูล มาตรฐานความปลอดภัยของ Cloud เป็นต้น^{๓๔}

^{๒๙} <http://www2.nbnco.com.au/corporate-information/about-nbn-co.html>

^{๓๐} <https://www.esafety.gov.au/about-the-office>

^{๓๑} Department of Industry, Innovation and Science, “About Us”, [<http://www.industry.gov.au/AboutUs/Pages/default.aspx>], ๒๐ สิงหาคม ๒๕๕๙; <http://www.innovation.gov.au/>; <https://www.business.gov.au/>

^{๓๒} Digital Transformation Office (DTO), “About Us”, [<https://www.dto.gov.au/about/>], ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๕๙

^{๓๓} <http://www.acma.gov.au/>

^{๓๔} Australian Signals Directorate, “Australian Government Information Security Manual”, [<http://www.asd.gov.au/infosec/ism/index.htm>], ๓ กันยายน ๒๕๕๙; Australian Signals Directorate, “ASD Certified Cloud Services”, [<http://www.asd.gov.au/infosec/cloudsecurity.htm>], ๓ กันยายน ๒๕๕๙

นอกจากนี้ ในแต่ละมลรัฐและเขตปกครองของเครือรัฐออสเตรเลีย ต่างก็มีหน่วยงานที่รับผิดชอบการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลหรือบริการดิจิทัล เช่น ในมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ หน่วยงานหลักที่รับผิดชอบภารกิจนี้ คือ กระทรวงการเงิน การบริการ และนวัตกรรม (Department of Finance, Services and Innovation)^{๓๕} ในการเดินทางครั้งนี้ กรรมการ ที่ปรึกษา ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สโร.) ได้เข้าเยี่ยมชมและรับฟังการบรรยายจากเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ๓ แห่ง ที่สังกัดกระทรวงนี้ คือ ศูนย์วิเคราะห์ข้อมูลแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ (New South Wales Data Analytics Centre) ศูนย์ข้อมูลภาครัฐแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ (Government Data Centres) และสำนักงานการให้บริการสำนักงานการให้บริการแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ (Service New South Wales) ดังจะได้อธิบายรายละเอียดต่อไป

ในเขตปกครองนครหลวงของออสเตรเลีย หน่วยงานที่รับผิดชอบภารกิจเกี่ยวกับดิจิทัลคือ สำนักมุขมนตรี การคลัง และการพัฒนาเศรษฐกิจ (Chief Minister, Treasury and Economic Development Directorate) ในมลรัฐวิกตอเรียที่มีนครเมลเบิร์นเป็นเมืองหลวง หน่วยงานที่ดูแลภารกิจนี้ คือ สำนักมุขมนตรีและคณะรัฐมนตรี (Department of Premier and Cabinet)^{๓๖} ในมลรัฐออสเตรเลียใต้ ได้จัดตั้งหน่วยงานชื่อ สำนักงานรัฐบาลดิจิทัล (Office for Digital Government) สังกัดสำนักมุขมนตรีและคณะรัฐมนตรี (Department of the Premier and Cabinet)^{๓๗} ทำหน้าที่สนับสนุนให้หน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐบาลแห่งมลรัฐออสเตรเลียใต้ พัฒนาหรือปรับปรุงบริการดิจิทัล คล้ายคลึงกับสำนักงานการเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัล ซึ่งเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นโดยรัฐบาลกลางของออสเตรเลีย

นอกจากนี้ รัฐบาลกลาง รัฐบาลแห่งมลรัฐ และเขตปกครองต่าง ๆ ของเครือรัฐออสเตรเลีย ได้ประกาศแผนเพื่อผลักดันการสร้างและพัฒนารัฐบาลดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมหัวข้อที่หลากหลาย เช่น เศรษฐกิจดิจิทัล การปฏิรูประบบราชการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นเครื่องมือ ข้อมูลขนาดใหญ่ที่สลับซับซ้อน (Big Data) Cloud ศูนย์ข้อมูลภาครัฐ (Data Centre) ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber Security) การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ดังสรุปได้ในตารางในหน้าถัดไป

^{๓๕} Department of Finance, Services and Innovation, “About Us”, [https://www.finance.nsw.gov.au/about-us], ๒๐ มิถุนายน ๒๕๕๙

^{๓๖} http://www.dpc.vic.gov.au/

^{๓๗} Government of South Australia, Department of the Premier and Cabinet, “Office for Digital Government”, [http://digital.sa.gov.au/], ๑ กันยายน ๒๕๕๙

ตารางที่ ๕ สรุปแผนหรือรายงานเกี่ยวกับเศรษฐกิจและรัฐบาลดิจิทัลของเครือรัฐออสเตรเลีย

ลำดับ	ชื่อเอกสาร	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	ปีที่พิมพ์ / เผยแพร่ (ค.ศ.)	URL
๑.	National Digital Economy Strategy: Leveraging the National Broadband Network to drive Australia's Digital Productivity	Department of Broadband, Communications and the Digital Economy	๒๐๑๑	http://www.unic.pt/images/stories/publicacoes/5/National_Digital_Economy_Strategy.pdf
๒.	Advancing Australia as a Digital Economy: An Update to the National Digital Economy Strategy	Department of Broadband, Communications and the Digital Economy	๒๐๑๓	http://apo.org.au/resource/advancing-australia-digital-economy-update-national-digital-economy-strategy
๓.	Australia's Digital Economy Update	Department of Industry, Innovation and Science	๒๐๑๖	http://www.industry.gov.au/innovation/DigitalEconomy/PDF/DIIS-Australias-Digital-Economy-Update.pdf
๔.	Digital Government Transformation	Deloitte Access Economics Commissioned by Adobe	๒๐๑๕	http://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/au/Documents/Economics/deloitte-au-economics-digital-government-transformation-230715.pdf

ลำดับ	ชื่อเอกสาร	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	ปีที่พิมพ์ / เผยแพร่ (ค.ศ.)	URL
๕.	Engage: Getting on with Government 2.0: Report of the Government 2.0 Taskforce	Government 2.0 Taskforce	๒๐๐๙	http://www.finance.gov.au/sites/default/files/Government20TaskforceReport.pdf?v=1
๖.	Australian Public Service Information and Communications Technology Strategy 2012-2015	Department of Finance and Deregulation	๒๐๑๒	http://www.finance.gov.au/files/2013/01/APS ICT_Strategy.pdf
๗.	Ahead of the Game: Blueprint for the Reform of Australian Government Administration	Advisory Group on Reform of Australian Government Administration	๒๐๑๐	http://apo.org.au/files/Resource/APS_reform_blueprint.pdf
๘.	The Australian Public Service Big Data Strategy: Improved understanding through enhanced data-analytics capability	Department of Finance and Deregulation	๒๐๑๓	http://www.finance.gov.au/sites/default/files/the-australian-public-service-big-data-strategy-archived.pdf

ลำดับ	ชื่อเอกสาร	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	ปีที่พิมพ์ / เผยแพร่ (ค.ศ.)	URL
๙.	Australian Government ICT Sustainability Plan 2010-2015	Department of Sustainability, Environment, Water, Population and Communities	๒๐๑๐	https://www.environment.gov.au/system/files/resources/0478ab3c-032f-4bcd-8e7d-2df70fe1734f/files/ict-plan.pdf
๑๐.	Australia's Cyber Security Strategy: Enabling innovation, growth and prosperity	Department of the Prime Minister and Cabinet	๒๐๑๖	https://cybersecuritystrategy.dpmc.gov.au/assets/img/PMC-Cyber-Strategy.pdf
๑๑.	Australian Government Cloud Computing Policy: Smarter ICT Investment	Department of Finance	๒๐๑๔	http://www.finance.gov.au/sites/default/files/australian-government-cloud-computing-policy-3.pdf
๑๒.	Australian Government Data Centre Strategy 2010-2025	Department of Finance and Deregulation	๒๐๑๐	http://www.finance.gov.au/files/2012/04/AGDC_Strategy.pdf

ลำดับ	ชื่อเอกสาร	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	ปีที่พิมพ์ / เผยแพร่ (ค.ศ.)	URL
๑๓.	Smart Cities Plan	Department of the Prime Minister and Cabinet	๒๐๑๖	https://cities.dpmc.gov.au/smart-cities-plan
๑๔.	Australian Government Public Data Policy Statement	Department of the Prime Minister and Cabinet	๒๐๑๕	https://www.dpmc.gov.au/sites/default/files/publications/aust_govt_public_data_policy_statement_1.pdf
๑๕.	Digital + 2016: NSW Government ICT Strategy Final Update	Department of Finance, Services and Innovation, (New South Wales Government)	๒๐๑๕	https://www.finance.nsw.gov.au/ict/sites/default/files/resources/Digital_Strategy_2016_20151125.pdf
๑๖.	Information Technology Strategy: Victorian Government 2016-2020	Department of Premier and Cabinet, (Victorian Government)	๒๐๑๖	http://www.enterprisesolutions.vic.gov.au/wp-content/uploads/2016/05/Information-Technology-Strategy-for-the-Victorian-Government-2016-to-2020.pdf
๑๗.	Digital Canberra: A leading digital city (Action Plan 2014- 2018)	ACT Government	๒๐๑๔	http://www.cmd.act.gov.au/__data/assets/pdf_file/0006/565566/digcbractionplan_print.pdf

ลำดับ	ชื่อเอกสาร	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	ปีที่พิมพ์ / เผยแพร่ (ค.ศ.)	URL
๑๘.	South Australia Connected: Ready for the Future	Department of the Premier and Cabinet, Government of South Australia	๒๐๑๖	http://digital.sa.gov.au/sites/default/files/content_files/strategy/SA-Connected-Strategic-Directions-Update-Apr2016.pdf
๑๙.	Digital WA: Western Australian Government ICT Strategy 2016 – 2020	Government of Western Australia Office of the Government Chief Information Officer	๒๐๑๖	http://gcio.wa.gov.au/2016/05/25/digital-wa-western-australian-government-ict-strategy-2016-2020/

หน่วยงานที่เข้าเยี่ยมชม

หน่วยงานที่เข้าเยี่ยมชมในการศึกษาดูงานครั้งนี้ทั้งสิ้น ๘ หน่วยงาน จำแนกออกเป็น ๓ กลุ่ม ประกอบด้วย

๑. ภาคเอกชน คือ บริษัท การ์ทเนอร์ (Gartner, Inc.) บริษัทวิจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีสำนักงานในหลายประเทศทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทย

<http://www.gartner.com/technology/home.jsp>

๒. หน่วยงานของรัฐบาลแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ ณ นครซิดนีย์

๒.๑ ศูนย์วิเคราะห์ข้อมูลแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ (New South Wales Data Analytics Centre) สังกัดกระทรวงการคลัง การให้บริการ และนวัตกรรม (Department of Finance, Services and Innovation - DFSI)

<https://www.finance.nsw.gov.au/nsw-data-analytics-centre>

<https://www.finance.nsw.gov.au/ict/nsw-data-analytics-centre>

๒.๒ ศูนย์ข้อมูลภาครัฐแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ (Government Data Centres - GovDC) สังกัดกระทรวงการคลัง การให้บริการ และนวัตกรรม

<https://www.govdc.nsw.gov.au/>

๒.๓ สำนักงานการให้บริการแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ (Service New South Wales) สังกัดกระทรวงการคลัง การให้บริการ และนวัตกรรม

<https://www.service.nsw.gov.au/>

เหตุผลที่หน่วยงานเหล่านี้สังกัดกระทรวงการคลัง การให้บริการ และนวัตกรรมนั้น มีอยู่ ๒ ประการ ประการแรก กระทรวงนี้เป็นกระทรวงที่มีบทบาทสำคัญยิ่งเกี่ยวกับการใช้จ่ายงบประมาณของรัฐบาลแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ ประการที่สอง กระทรวงนี้เป็นกระทรวงที่บังคับบัญชาและกำกับดูแลหน่วยงานใดก็ตามที่มีภารกิจไม่สอดคล้องกับกระทรวงอื่น ๆ

๓. หน่วยงานของรัฐบาลกลางของเครือรัฐออสเตรเลีย ณ กรุงแคนเบอร์รา

๓.๑ สำนักงานการพาณิชย์และการลงทุนแห่งออสเตรเลีย (Australian Trade and Investment Commission – Austrade) สังกัดกระทรวงการต่างประเทศและการค้า (Department of Foreign Affairs and Trade – DFAT)

<http://www.austrade.gov.au/>

๓.๒ กระทรวงอุตสาหกรรม นวัตกรรม และวิทยาศาสตร์ (Department of Industry, Innovation and Science)

<http://www.industry.gov.au/Pages/default.aspx>

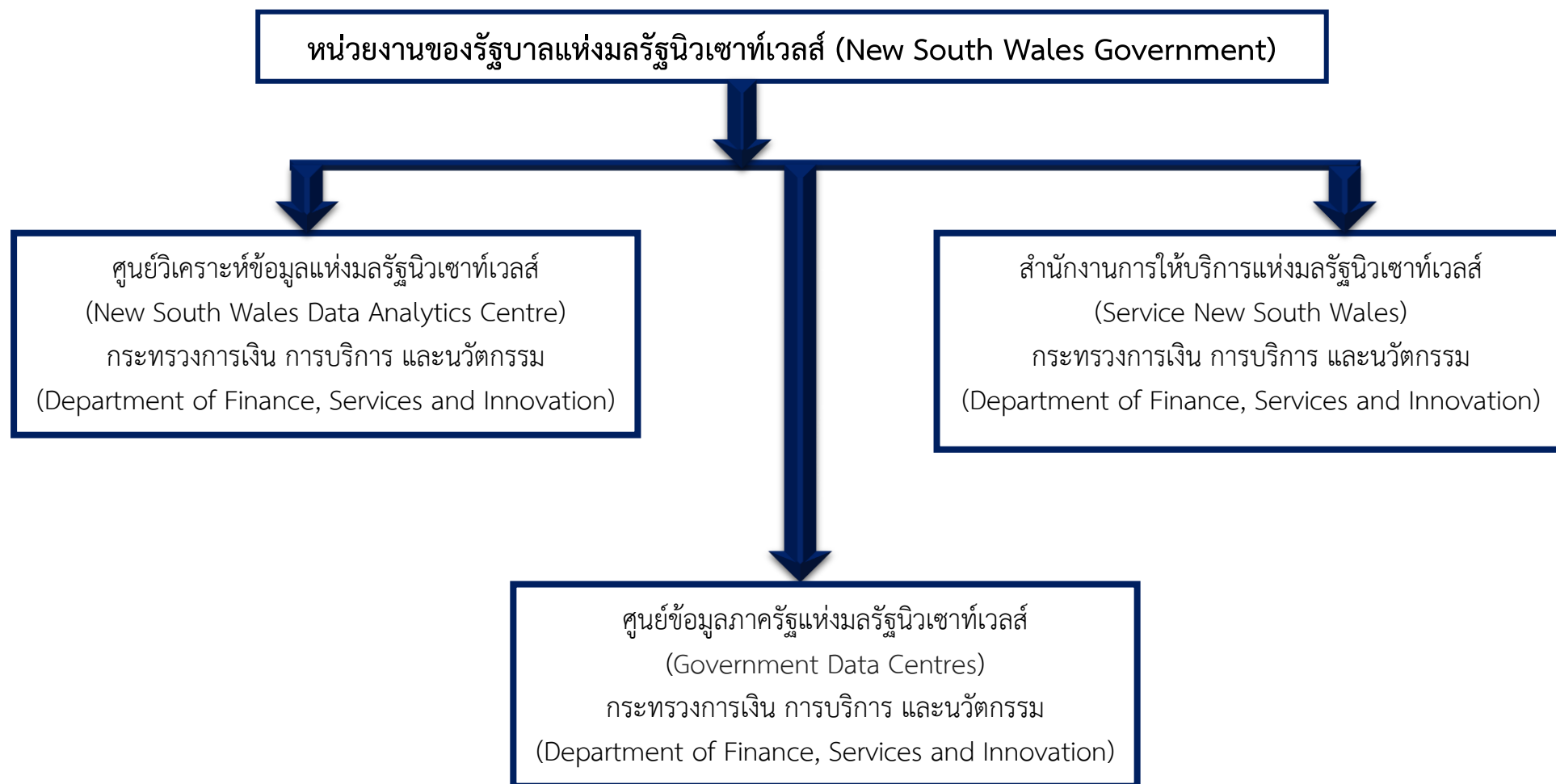
๓.๓ สำนักงานการเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัล (Digital Transformation Office – DTO) สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีและคณะรัฐมนตรี (Department of the Prime Minister and Cabinet)

<https://www.dto.gov.au/>

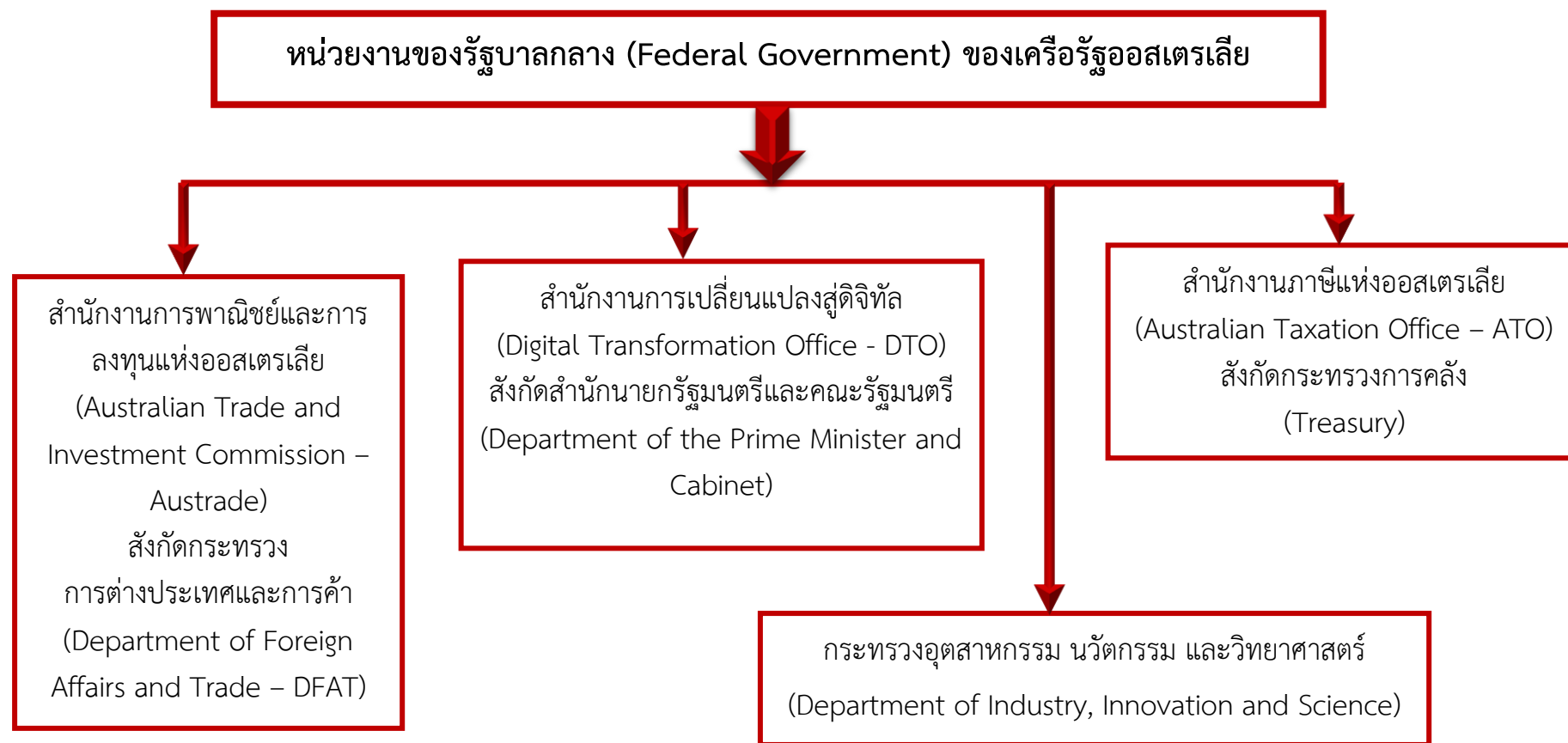
๓.๔ สำนักงานภาษีแห่งออสเตรเลีย (Australian Taxation Office – ATO) สังกัดกระทรวงการคลัง (Treasury)

<https://www.ato.gov.au/>

ในบริบทของระบบราชการของออสเตรเลีย คำว่า Department แปลว่า กระทรวง เช่นเดียวกับสหรัฐอเมริกา ในขณะที่ในระบบราชการไทยคำว่า Department คือ ส่วนราชการระดับกรม รัฐบาลออสเตรเลียทุกระดับสามารถเปลี่ยนชื่อและภารกิจของกระทรวงได้อย่างง่ายดาย เพียงแต่ออกคำสั่งฝ่ายบริหารเท่านั้น ไม่จำเป็นต้องเสนอร่างพระราชบัญญัติให้รัฐสภาพิจารณาเห็นชอบแต่อย่างใด นอกจากนี้ ออสเตรเลียยังไม่มีองค์กรอิสระมากเท่าประเทศไทย หน่วยงานของรัฐส่วนใหญ่ล้วนสังกัดหรืออยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงใดกระทรวงหนึ่ง แต่รัฐมนตรีหรือปลัดกระทรวงอาจมีอำนาจบังคับบัญชาหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายเฉพาะ (statutory agency) น้อยลง เพราะพระราชบัญญัติจัดตั้งมักให้อำนาจและความเป็นอิสระในการบริหารงานแก่หน่วยงานเหล่านี้ ในระดับหนึ่ง ตัวอย่างเช่น สำนักงานการพาณิชย์และการลงทุนแห่งออสเตรเลีย (Australian Trade and Investment Commission – Austrade) เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายเฉพาะ คือ Australian Trade Commission Act 1985 แม้จะสังกัดกระทรวงการต่างประเทศและการค้า (Department of Foreign Affairs and Trade – DFAT) ของออสเตรเลีย แต่ก็มีอิสระในการบริหาร และการดำเนินงานพอสมควร



แผนภาพที่ ๑ หน่วยงานของรัฐบาลแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ที่ได้เข้าเยี่ยมชม



แผนภาพที่ ๒ หน่วยงานของรัฐบาลกลางของเครือรัฐออสเตรเลียที่เข้าเยี่ยมชม

แนวคิดหลัก

ในการศึกษาดูงานครั้งนี้มีแนวคิดสำคัญ ๒ แนวคิดที่ทุกหน่วยงานต่างนำเสนอตรงกัน และย้ำเตือนอยู่เสมอ คือ การพยายามศึกษาและทำความเข้าใจความต้องการของประชาชนและภาคธุรกิจในการรับบริการจากภาครัฐ และการบริหารงานแบบรวดเร็ว คล่องตัว (Agile) ซึ่งเหมาะสมกับการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศหรือเทคโนโลยีดิจิทัล

ทุกหน่วยงานต่างเน้นย้ำความสำคัญของการพยายามศึกษาและทำความเข้าใจความต้องการของประชาชนและภาคธุรกิจ เพราะการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของเครือรัฐออสเตรเลีย และประเทศอื่น ๆ มิได้มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ของรัฐบาล แต่มีเป้าหมายสุดท้ายเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ดังนั้น ก่อนที่หน่วยงานของรัฐทุกแห่งจะดำเนินการสร้างหรือปรับเปลี่ยนบริการดิจิทัลเพื่อให้บริการประชาชน รวมทั้งอำนวยความสะดวกในการดำเนินธุรกิจของภาคเอกชน จำเป็นต้องศึกษาว่าในปัจจุบันประชาชนและภาคเอกชนเผชิญปัญหาและความยุ่งยากอย่างไรบ้างเมื่อต้องติดต่อหรือขอรับบริการจากรัฐ จากนั้นจึงแสวงหาวิธีการสร้างหรือปรับเปลี่ยนการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือ ทั้งนี้เพื่อลดขั้นตอนที่ยุ่งยากและสลับซับซ้อนลง หลักการที่สำคัญที่หน่วยงานของรัฐในเครือรัฐออสเตรเลียต้องยึดถือ คือ ต้องทำให้บริการดิจิทัลทั้งหลาย “**เรียบง่าย (simple) ชัดเจน (clear) และรวดเร็ว (fast)**” ซึ่งจะส่งผลดีต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ รวมทั้งการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

แนวคิดที่สอง เป็นแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานแบบรวดเร็ว และคล่องตัว (Agile) เมื่อมีงบประมาณหรือทรัพยากรจำกัด แนวคิดนี้เน้นการสร้างทีมงานที่ขนาดไม่ใหญ่ แต่ทุกคนมีบทบาทและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการดำเนินงานแต่ละด้าน มีการกำหนดระยะเวลาการทำงานในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน ทั้งนี้ หัวใจสำคัญของแนวคิดนี้ คือ ในโลกยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีเจริญก้าวหน้าอยู่ตลอดเวลา ทุกสิ่งทุกอย่างล้วนเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้น เราจึงไม่สามารถคาดหวังให้ผลลัพธ์ที่เกิดจากการทำงานสมบูรณ์แบบได้ จำเป็นต้องดำเนินการแก้ไขปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยสรุปบทเรียนจากปัญหาที่พบจากการปฏิบัติ ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม คือ การที่เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันมีการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นตลอดเวลา และเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการดาวน์โหลดเว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชัน ที่ปรับปรุงแล้วอย่างสม่ำเสมอ

นอกจากนี้ ทุกหน่วยงานได้ย้ำเสมอว่า ในการบริหารงานแบบนี้จำเป็นต้องเปิดโอกาสให้โครงการของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐทำงาน “**ล้มเหลว**” ได้ เพราะความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเป็นบทเรียนสำคัญที่นำไปสู่การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ บริการ หรือวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในอนาคต แนวคิดเรื่องการล้มเหลวได้นี้ สอดคล้องกับแนวคิดของการพัฒนาธุรกิจเกิดใหม่ (start-up) ในปัจจุบัน โดย Mr David Sehyeon Baek จาก Gyeonggi Centre for Creative Economy & Innovation เกาหลีใต้ ได้กล่าวไว้ในการสัมมนาหัวข้อ “New Role for Governments in the Era of ICT Startups” เมื่อวันที่ ๑ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๙ ว่า หนึ่งในแนวทางส่งเสริมธุรกิจเกิดใหม่คือ

ต้องเปิดโอกาสให้คนที่เคยล้มเหลวสามารถกลับมาประกอบธุรกิจเดิมได้อีกครั้งหนึ่ง^{๓๘} กล่าวโดยสรุป แนวคิดในการบริหารงานแบบนี้เน้นที่การทำงานที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ ส่วนผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นไม่จำเป็นต้องสมบูรณ์แบบ แต่สามารถเรียนรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ระหว่างการปฏิบัติ แล้วปรับปรุง แก้ไข พัฒนา ได้ตลอดเวลา

^{๓๘} การสัมมนานี้เป็นส่วนหนึ่งของการประชุมนานาชาติ “The 2nd Asia-Pacific Regional Forum on Smart Sustainable Cities and e-Government” ที่จังหวัดภูเก็ต ระหว่างวันที่ ๓๐ สิงหาคม - ๑ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๙ จัดโดยสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (International Telecommunication Union (ITU) ร่วมกับอีกหลายหน่วยงานรวมทั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

หน่วยงานที่ ๑ และ ๒:
ศูนย์วิเคราะห์ข้อมูลแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์
(New South Wales Data Analytics Centre)
ศูนย์ข้อมูลภาครัฐแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์
(New South Wales Data Centre)
กระทรวงการเงิน การบริการ และนวัตกรรม
(Department of Finance, Services and Innovation)
รัฐบาลแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ (New South Wales Government)



วัน-เวลาเยี่ยมชม	วันจันทร์ที่ ๑๘ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ๐๙.๓๐ – ๑๒.๐๐ น. (นครซิดนีย์)
หน่วยงาน	๑. ศูนย์วิเคราะห์ข้อมูลแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ (New South Wales Data Analytics Centre - DAC) ๒. ศูนย์ข้อมูลภาครัฐแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ (New South Wales Data Centre – GOV DC)
ที่อยู่	8 Egerton Street Silverwater New South Wales (NSW) 2128 (ใช้เวลาเดินทางจากตัวเมืองซิดนีย์ประมาณ ๔๐ นาที)
เว็บไซต์ (Website)	https://www.finance.nsw.gov.au/nsw-data-analytics-centre http://www.govdc.nsw.gov.au/
ผู้ประสานงาน	๑. Judith Webster Services and Digital Innovation Division หมายเลขโทรศัพท์: +๖๑ ๒ ๙๓๗๒ ๘๒๙๕, +๖๑ ๔๓๓ ๙๐๖ ๐๒๕ อีเมล: judith.webster@finance.nsw.gov.au ๒. Derek Paterson หมายเลขโทรศัพท์: +๖๑ ๔๐๓ ๕๖๕ ๑๑๑ อีเมล: derek.paterson@finance.nsw.gov.au
ผู้นำเสนอ	Derek Paterson - Data Centre และ Jeremy Moon - DAC

ข้อมูลจากการศึกษาดูงาน

ศูนย์วิเคราะห์ข้อมูลแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ (New South Wales Data Analytics Centre) เป็นหน่วยงานสังกัดกระทรวงการเงิน การบริการ และนวัตกรรม (Department of Finance, Services and Innovation) จัดตั้งขึ้นเมื่อเดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๘ (ค.ศ. ๒๐๑๕) ทำหน้าที่รวบรวม แลกเปลี่ยน วิเคราะห์ ข้อมูลที่รวบรวมจากหน่วยงานภาคทุกระดับ รวมทั้งภาคเอกชน เพื่อพัฒนาการดำเนินงานของรัฐบาลแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและภาคเอกชนได้ดีขึ้น นับเป็นศูนย์วิเคราะห์ข้อมูลแห่งแรกของเครือรัฐออสเตรเลีย รัฐมนตรีที่กำกับดูแลหน่วยงานนี้ ชื่อ วิคเตอร์ ไมเคิล โดมินเนลโล (Victor Michael Dominello) ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) ชื่อ ดร. เอียน ออปเปอร์แมน (Ian Opperman) ซึ่งเคยดำรงตำแหน่งหัวหน้านักวิทยาศาสตร์ข้อมูล (Chief Data Scientist) ของมลรัฐนิวเซาท์เวลส์มาก่อน



ภาพที่ ๙ แสดงการจัดระเบียบข้อมูลที่จะจัดกระจายโดยศูนย์วิเคราะห์ข้อมูล
แห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์^{๓๙}

^{๓๙} “NSW Data Analytics Centre”, [<https://www.finance.nsw.gov.au/ict/nsw-data-analytics-centre>], ๑ สิงหาคม ๒๕๕๙

รัฐบาลแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ (New South Wales Government) ได้สนับสนุนการทำงานของหน่วยงานนี้ด้วยการเสนอร่างกฎหมายว่าด้วยการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ ชื่อ Data Sharing (Government Sector) Bill 2015 ต่อรัฐสภาแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๘^{๔๐}

รัฐสภาแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ได้ให้ความเห็นชอบร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้ เมื่อวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๘ Data Sharing (Government Sector) Act 2015 (NSW) มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๒๔ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๘ เจ้าหน้าที่ของศูนย์วิเคราะห์ข้อมูลแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า พระราชบัญญัติฉบับนี้ถือเป็นกฎหมายที่ผ่านการพิจารณาของรัฐสภาแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์อย่างรวดเร็วที่สุดฉบับหนึ่ง หลายคนอาจเข้าใจว่า การที่กฎหมายฉบับนี้เป็นกฎหมายระดับมลรัฐ ย่อมผ่านการพิจารณาได้ง่าย แต่ในความเป็นจริง อาจมิได้เป็นเช่นนั้นเสมอไป เพราะโครงสร้างทางการเมืองของแต่ละมลรัฐก็ไม่แตกต่างจากการเมืองระดับชาติ คือ ปกครองด้วยระบบรัฐสภาและในมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ก็มีทั้งสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา แม้ว่ารัฐบาลจะครองเสียงข้างมากในสภาผู้แทนราษฎรของมลรัฐ แต่ก็ไม่สามารถคุมเสียงข้างมากในวุฒิสภาของมลรัฐได้อย่างเบ็ดเสร็จเด็ดขาด ดังนั้น การที่รัฐบาลสามารถผลักดันร่างกฎหมายฉบับนี้ออกมาบังคับใช้ได้อย่างรวดเร็ว ย่อมหมายความว่า พรรคการเมืองฝ่ายค้าน พรรคการเมืองขนาดเล็ก และสมาชิกรัฐสภาที่ไม่สังกัดพรรคการเมืองต่างสนับสนุนกฎหมายฉบับนี้

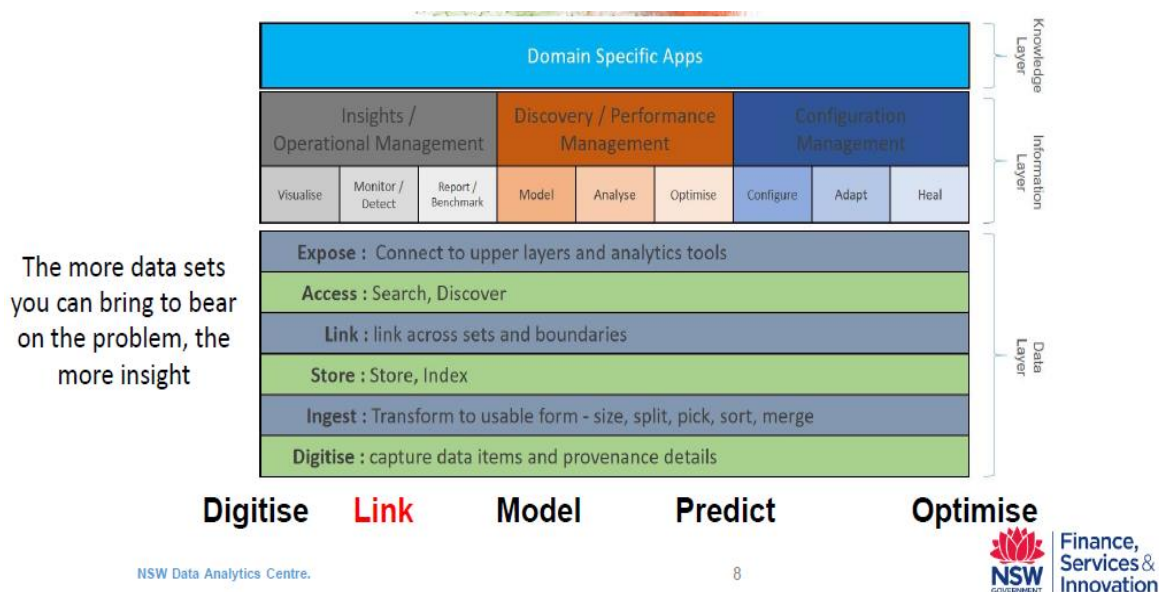
พระราชบัญญัติฉบับนี้จัดอุปสรรคทางกฎหมายในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐของมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ โดยเฉพาะการให้และแลกเปลี่ยนข้อมูลกับศูนย์วิเคราะห์ข้อมูลแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ โดยมีมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลที่ละเอียดอ่อน นอกจากนี้ยังให้อำนาจรัฐมนตรีที่กำกับดูแลศูนย์วิเคราะห์ข้อมูลฯ คือ รัฐมนตรีด้านนวัตกรรมและการกำกับดูแลที่ดีขึ้น (Minister for Innovation and Better Regulation) ด้วยความเห็นชอบของมุขมนตรีของมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ (New South Wales Premier) ออกคำสั่งให้หน่วยงานของรัฐส่งมอบข้อมูลให้ศูนย์วิเคราะห์ข้อมูลฯ ได้ภายใน ๑๔ วัน หรือตามระยะเวลาที่กำหนด^{๔๑} อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่ของศูนย์วิเคราะห์ข้อมูลฯ ได้เล่าให้ฟังว่า ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ไม่จำเป็นต้องใช้บทบัญญัติดังกล่าวในการขอข้อมูลจากหน่วยงานอื่น ๆ แต่อย่างใด เพราะทุกหน่วยงานต่างให้ความร่วมมือในการส่งมอบข้อมูลให้แก่หน่วยงานนี้เสมอมา เจ้าหน้าที่ของศูนย์วิเคราะห์ข้อมูลฯ แนะนำว่า ต้องอธิบายให้หน่วยงานต่าง ๆ เข้าใจอย่างชัดเจนว่า พวกเขาจะได้ประโยชน์อย่างไรบ้างในการส่งมอบข้อมูลที่ครอบครองอยู่มาให้ศูนย์วิเคราะห์ข้อมูลฯ นอกจากนี้ ยังต้องมีกระบวนการการทำงานที่ละเอียดรอบคอบเกี่ยวกับการตรวจสอบ เก็บรักษา ส่งต่อ และเปิดเผยข้อมูลดังกล่าว ทั้งนี้ต้องมีหลักประกัน

^{๔๐} “Data Sharing (Government Sector) Bill 2015”, [<https://www.parliament.nsw.gov.au/bills/Pages/bill-details.aspx?pk=961>], ๗ กรกฎาคม ๒๕๕๙

^{๔๑} “Data Sharing (Government Sector) Act 2015 No 60”, [http://www.austlii.edu.au/au/legis/nsw/num_act/dssa2015n60336.pdf], ๗ กรกฎาคม ๒๕๕๙

ในการปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เมื่อศูนย์วิเคราะห์ข้อมูลฯ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเสร็จสิ้นแล้ว จะส่งกลับไปให้หน่วยงานเจ้าของข้อมูลเพื่อพิจารณาใช้ประโยชน์และเปิดเผย ตามที่เห็นสมควร

ในเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๘ (ค.ศ. ๒๐๑๕) คณะรัฐมนตรีแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ได้อนุมัติให้ศูนย์วิเคราะห์ข้อมูลฯ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ๑๐ เรื่อง ครอบคลุมหัวข้อทั้งการคมนาคมขนส่ง การรับมือกับการเหตุการณ์ไฟไหม้ ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการศึกษาระดับอาชีวศึกษากับการจ้างงาน การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสในสังคม



ภาพที่ ๑๐ แสดงระดับและกิจกรรมของข้อมูล
(สไลด์นำเสนอวันที่ ๑๘ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๘)

ส่วนในเดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๙ (ค.ศ. ๒๐๑๖) คณะรัฐมนตรีแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ได้มอบหมายให้หน่วยงานนี้วิเคราะห์ข้อมูลอีก ๑๒ เรื่อง เช่น เรื่องทรัพยากรน้ำ ความรุนแรงในครอบครัว ผลกระทบจากคลื่นความร้อนที่มีต่อสุขภาพของประชาชนในมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ ความสะดวกในการดำเนินธุรกิจในมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ เป็นต้น

การวิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญที่ได้นำเสนอ เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินโดยเฉพาะอย่างยิ่งเหตุไฟไหม้เมื่อมีสัญญาณเตือนดังขึ้น หน่วยงานที่รับผิดชอบคือสำนักงานดับเพลิงและช่วยชีวิตแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ (Fire and Rescue NSW) สังกัดกระทรวงยุติธรรมแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ (Department of Justice)^{๔๒}

^{๔๒} Fire & Rescue NSW, “Who we are”, [<http://www.fire.nsw.gov.au/page.php?id=45>], ๖ กันยายน ๒๕๕๙; Department of Justice, “About Us”, [<http://www.justice.nsw.gov.au/about-us>], ๖ กันยายน ๒๕๕๙

สภาพปัญหาที่ผ่านมาคือ ทุกครั้งที่มียี่สิบสัญญาณเตือนภัยดังขึ้น หน่วยงานนี้ต้องส่งรถดับเพลิง ๒ คัน พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่อย่างน้อย ๒ คน เข้าไปดับเพลิงและช่วยเหลือผู้ประสบภัย ในปีงบประมาณที่ผ่านมา สำนักงานดับเพลิงและช่วยชีวิตแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ ได้เข้าไปช่วยเหลือผู้ประสบเหตุไฟไหม้ตามที่ยี่สิบสัญญาณเตือนภัยได้ดังขึ้นกว่า ๔๘,๐๐๐ ครั้ง แต่กลับพบว่า ร้อยละ ๙๗ ของสัญญาณเตือนภัยที่ดังขึ้นนั้น เกิดจากสาเหตุอื่นที่ไม่ใช่เหตุไฟไหม้ เช่น คิวที่เกิดจากการประกอบอาหาร หรือสัญญาณไฟอยู่ในสภาพชำรุดเสียหาย เป็นต้น ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานดับเพลิงในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ไฟไหม้จริงเป็นอย่างมาก หน่วยงานดังกล่าวจึงได้ส่งข้อมูลมาให้ศูนย์วิเคราะห์ข้อมูลฯ ดำเนินการวิเคราะห์เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป

นอกจากโครงการนี้แล้ว ยังมีโครงการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องอื่น ๆ อีก เช่น การใช้บริการรถไฟของประชาชนในมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากสถานีรถไฟที่อยู่ในใจกลางเมืองซิดนีย์ไปยังฝั่งตะวันตก คือ เขตพารามัตตา (Parramatta) ในช่วงเวลาต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

อีกโครงการหนึ่งที่กำลังดำเนินการคือ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของประชากรในบริเวณต่าง ๆ ของซิดนีย์เพื่อหาความสัมพันธ์กับการใช้สาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลในเรื่องนี้จะช่วยวางแผนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้เหมาะสมกับลักษณะของประชากรในอนาคตได้

เครื่องมือหรือซอฟต์แวร์ที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นมีหลากหลายขึ้นอยู่กับความเหมาะสมกับลักษณะของข้อมูลที่ได้รับ เช่น R, R Studio, Tableau, QGIS, Python, QGIS, MicroStrategy อนึ่ง ศูนย์วิเคราะห์ข้อมูลฯ มีแผนที่จะพัฒนาเครื่องมือขึ้นใช้เองในอนาคต เนื่องจากไม่แน่ใจว่า เครื่องมือหรือซอฟต์แวร์ของภาคเอกชนที่มีอยู่ในตลาดจะสามารถนำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลที่เพิ่มขึ้นและหลากหลายมากขึ้นในอนาคตได้หรือไม่

ในอนาคตศูนย์ข้อมูลฯ อาจผลักดันการจัดทำมาตรฐานของข้อมูลภาครัฐ เพื่อให้มีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์ข้อมูลภาครัฐแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์

หลังจากเจ้าหน้าที่ของศูนย์วิเคราะห์ข้อมูลฯ ได้นำเสนอแล้ว ผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูลภาครัฐแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ เดเรค แพทเทอร์สัน (Derek Paterson) ได้นำเสนอว่า เดิมหน่วยงานของรัฐบาลแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์มีศูนย์ข้อมูลประมาณ ๑๓๐ แห่ง รัฐบาลแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ได้มีนโยบายที่ชัดเจนว่า ภายในปี พ.ศ. ๒๕๖๐ (ค.ศ. ๒๐๑๗) จะต้องบูรณาการศูนย์ข้อมูลทั้งหมดให้เหลือเพียง ๒ แห่ง คือ

๑. ตั้งอยู่ที่ซิลเวอร์ วอเตอร์ (Silverwater) ห่างจากใจกลางนครซิดนีย์ไปทางตะวันตกของนครซิดนีย์ประมาณ ๒๐ กิโลเมตร

๒. ตั้งอยู่ที่ อุนันเดอร์รา (Unanderra) เมืองวูลลองกอง (Wollongong) ตั้งอยู่ห่างจากศูนย์ข้อมูลแห่งแรกไปทางทิศใต้ประมาณ ๘๕ กิโลเมตร

ทั้งนี้ ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐมีศูนย์ข้อมูลอยู่แล้ว รัฐบาลแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์อาจให้กระทรวงการคลัง (Treasury) เป็นผู้เข้ามาบริหารจัดการและพิจารณาว่าจะดำเนินการใช้ประโยชน์อย่างไรต่อไป วัตถุประสงค์สำคัญ คือ ลดต้นทุนการบริหารงานศูนย์ข้อมูลโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการใช้พลังงานและการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์สู่ชั้นบรรยากาศ

บริษัทที่ก่อสร้างศูนย์ข้อมูลภาครัฐฯ ทั้ง ๒ แห่ง คือ บริษัท Metronode^{๔๓} การก่อสร้างศูนย์ข้อมูลภาครัฐที่ซิลเวอร์ วอเตอร์ใช้เวลาประมาณ ๑๒ เดือน แล้วเสร็จเมื่อวันที่ ๑๙ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๖ (ค.ศ. ๒๐๑๓) มีพลังงานไฟฟ้าที่สามารถรองรับอุปกรณ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศถึง ๑๐ เมกะวัตต์ (MW) มี ๑๒ Data Hall แต่ละ Data Hall มีพื้นที่สำหรับอุปกรณ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศประมาณ ๔๕๐ ตารางเมตร ภายในพื้นที่ของศูนย์ข้อมูลภาครัฐฯ ที่ซิลเวอร์ วอเตอร์ ยังสามารถขยายได้ในกรณีที่มีความต้องการใช้งานจากหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น

นอกจากการเตรียมอาคารและอุปกรณ์ไว้ให้หน่วยงานต่าง ๆ ได้มาใช้บริการแล้ว ศูนย์ข้อมูลภาครัฐฯ ยังได้สร้าง “ตลาด” หรือ “GovDC Marketplace” ขึ้น โดยภาคเอกชนที่ให้บริการ Cloud และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ข้อมูลภาครัฐฯ สามารถขึ้นทะเบียนและนำบริการของตนนำเสนอบนเว็บไซต์ของศูนย์ข้อมูลภาครัฐฯ ได้ หน่วยงานของมลรัฐนิวเซาท์เวลส์จะสามารถหาซื้อบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มากยิ่งขึ้น และยังมั่นใจได้ว่า บริการที่อยู่บนเว็บไซต์นั้น ได้ผ่านการตรวจสอบมาตรฐานจากเจ้าหน้าที่ของศูนย์ข้อมูลภาครัฐฯ แล้ว ยิ่งไปกว่านั้น หน่วยงานต่าง ๆ ยังสามารถลงทะเบียนขอใช้บริการระบบกลาง (GovDC Portal) เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ติดต่อขอใช้บริการของศูนย์ข้อมูลภาครัฐฯ ติดตามความคืบหน้าของบริการ ร้องขอข้อมูลเกี่ยวกับบริการของบริษัทเอกชน ฯลฯ

^{๔๓} Tim Lohman, “NSW government opens up on datacentre strategy”, 3 October 2013, [http://www.zdnet.com/article/nsw-government-opens-up-on-datacentre-strategy/], ๙ กันยายน ๒๕๕๙; <https://www.metronode.com.au/>

GovDC

Whole of NSW Government Infrastructure investment to support mandate to consolidate Data Centres by August 2017

1. Construction



2. Transport



3. Installation



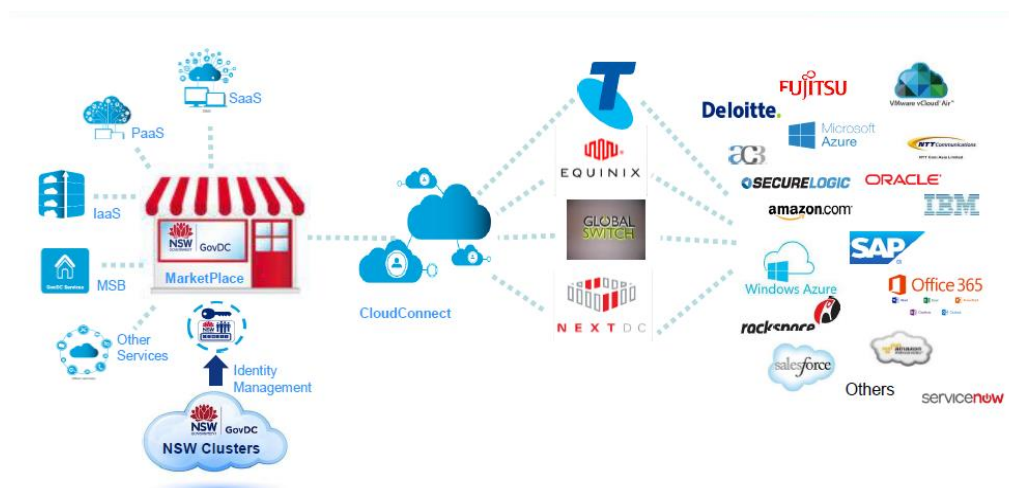
4. Data Centre



ภาพที่ ๑๑ แสดงภาพของศูนย์ข้อมูลภาครัฐแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ที่ Silverwater (สไลด์นำเสนอวันที่ ๑๘ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๙)



ภาพที่ ๑๒ GovDC Marketplace (<https://www.govdc.nsw.gov.au/govdc-marketplace>)



ภาพที่ ๑๓ GovDC Marketplace (สไลด์ที่นำเสนอวันที่ ๑๘ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๙)

อีกประเด็นหนึ่งที่ศูนย์ข้อมูลภาครัฐฯ จะดำเนินการในอนาคต คือ การบริหารจัดการตัวตนของเจ้าหน้าที่ของรัฐบาลแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์กว่า ๔ แสนคน โดยมีแผนที่จะจัดทำฐานข้อมูล (Database) ของเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกให้เจ้าหน้าที่สามารถยืนยันตัวตนและเข้าใช้ระบบ และข้อมูลของศูนย์ข้อมูลภาครัฐฯ ได้ง่ายขึ้น

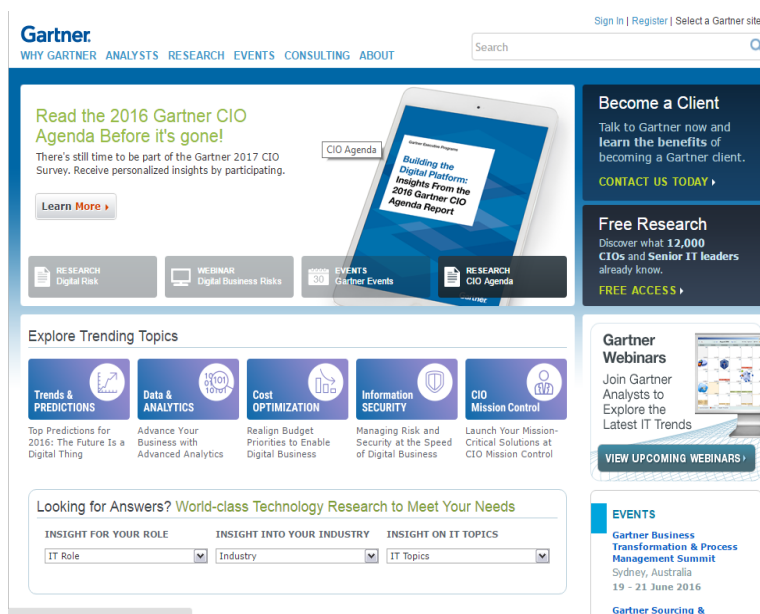
หลังการนำเสนอ เจ้าหน้าที่ได้นำคณะเดินชมศูนย์ข้อมูลภาครัฐฯ ทั้งภายในและภายนอก แต่เนื่องจากศูนย์ข้อมูลภาครัฐฯ เป็นสถานที่ที่มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยอย่างเข้มงวด จึงไม่อนุญาตให้ถ่ายรูปแต่อย่างใด



ภาพที่ ๑๔ คณะของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) มอบของที่ระลึกและถ่ายภาพร่วมกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ ๑ และ ๒

หน่วยงานที่ ๓: บริษัท การ์ทเนอร์ (Gartner, Inc.)

สำนักงานออสเตรเลีย



วัน-เวลา	วันจันทร์ที่ ๑๘ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ๑๔.๐๐ – ๑๕.๓๐ น. (นครซิดนีย์)
สถานที่	บริษัท การ์ทเนอร์ (Gartner, Inc.) สำนักงานออสเตรเลีย บริษัทวิจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีสำนักงานในหลายประเทศทั่วโลก เช่น สหรัฐอเมริกา แคนาดา บราซิล สหราชอาณาจักร เยอรมนี ออสเตรเลีย ญี่ปุ่น สิงคโปร์ ไทย คูเวต ตุรกี แอฟริกาใต้ เป็นต้น
ที่อยู่	Level 18, 40 Mount Street North Sydney New South Wales 2060
เว็บไซต์ (Website)	http://www.gartner.com/technology/home.jsp
ผู้ประสานงาน	Ms Sarah Steedman หมายเลขโทรศัพท์: +๖๑ ๒ ๙๔๕๙ ๔๖๐๐, +๖๑ ๔๐๖ ๔๙๘ ๔๕๑ อีเมล: sarah.steedman@gartner.com
ผู้แนะนำ	๑. Elizabeth Holden, Vice President and Executive Partner in Gartner Executive Programs ๒. Andy Rowsell-Jones, Vice President and Research Director in Gartner's CIO & Executive Leadership Research team ๓. Jenny Beresford, Research Director with Gartner's CIO Advisory team

ข้อมูลจากการศึกษาฐาน

เบื้องต้นเจ้าหน้าที่ของบริษัทการ์ทเนอร์ นำเสนอว่า รัฐบาลดิจิทัลเป็นเรื่องของการเดินทางและพัฒนาการ โดยเริ่มต้นจาก รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) ที่เน้นการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ การสร้างเว็บไซต์ (Portal) เพื่อให้การบริหารงานของรัฐบาลมีประสิทธิภาพ ระดับที่สองคือ รัฐบาลแบบเปิด (Open) เน้นความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ ระดับที่สามคือ รัฐบาลที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data-Centric) ระดับที่สี่ คือ การเป็นรัฐบาลดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ และระดับสูงสุด คือ การเป็นรัฐบาลอัจฉริยะ (Smart Government) ที่สามารถดำเนินงานและให้บริการประชาชนด้วยระบบอัตโนมัติได้อย่างยั่งยืน

จากนั้น บริษัทการ์ทเนอร์ ได้นำเสนอกรณีศึกษาของออสเตรเลียในการดำเนินโครงการต่าง ๆ เกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานหรือการบริการภาครัฐสู่ดิจิทัล ทั้งกรณีศึกษาที่ล้มเหลว และประสบความสำเร็จ

ลักษณะของโครงการภาครัฐที่ล้มเหลวมักจะเป็นโครงการขนาดใหญ่ สลับซับซ้อน มีเงื่อนไขปัจจัยแวดล้อม รวมทั้งตัวแสดงอื่นที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก อีกทั้งมีขั้นตอนหรือกระบวนการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงได้ยากแม้จะข้อบ่งชี้ถึงความล้มเหลวที่ค่อนข้างชัดเจนก็ตาม ปัญหาสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานภาครัฐในออสเตรเลียไม่ว่าระดับใดไม่ต้องรับผิดชอบต่อความล้มเหลวของโครงการขนาดใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตัวอย่างโครงการที่ล้มเหลวหรือล่าช้าออกไป และต้องใช้งบประมาณเกินวงเงินที่ตั้งไว้ อย่างมหาศาล คือ โครงการบูรณาการบัตรโดยสารระบบขนส่งมวลชนของมลรัฐวิกตอเรีย หรือมายคิ (Myki) โดยรัฐบาลแห่งมลรัฐวิกตอเรียได้ตั้งงบประมาณไว้ประมาณ ๙๙๘.๙ ล้านดอลลาร์ออสเตรเลียเมื่อเริ่มดำเนินโครงการในปี พ.ศ. ๒๕๔๘ (ค.ศ. ๒๐๐๕) คาดว่าจะใช้เวลาดำเนินการประมาณ ๒ ปี คือ แล้วเสร็จในปี พ.ศ. ๒๕๕๐ (ค.ศ. ๒๐๐๗) เพื่อเปลี่ยนบัตรโดยสารแบบกระดาษ เป็นบัตรโดยสารประเภทเติมเงินที่สามารถใช้งานกับระบบขนส่งมวลชนหลากหลายประเภท เช่น รถไฟ รถราง รถประจำทางทั่วทั้งมลรัฐ นอกจากนี้ หน่วยงานของรัฐที่ดูแลด้านขนส่งมวลชนสามารถเก็บข้อมูลพฤติกรรมการเดินทางของประชาชนเพื่อนำข้อมูลไปวางแผนพัฒนาการบริการต่อไป ยิ่งไปกว่านั้น รัฐบาลแห่งมลรัฐวิกตอเรียยังตั้งใจสร้างบัตรโดยสารมายคิ ให้เป็นบัตรโดยสารระบบขนส่งมวลชนสาธารณะที่สมบูรณ์แบบที่สุด คือ สามารถคำนวณค่าโดยสารตามระยะทาง เวลา และจำนวนเที่ยวที่ประชาชนใช้บริการ รวมทั้งสามารถเติมเงินผ่านช่องทางที่หลากหลายได้ เช่น การเติมเงินที่ศูนย์บริการการเติมเงินผ่านระบบออนไลน์ผ่านบัตรเครดิตและบัตรเดบิต รวมทั้งการติดตั้งระบบเติมเงินอัตโนมัติผ่านบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิต เมื่อจำนวนเงินในบัตรมายคิเหลือเท่ากับหรือต่ำกว่าจำนวนที่กำหนดไว้ เช่น ถ้าผู้โดยสารตั้งจำนวนเงินคงเหลือไว้ที่ ๑๐ ดอลลาร์ออสเตรเลีย เมื่อจำนวนเงินในบัตรเหลือ ๑๐ ดอลลาร์ออสเตรเลียหรือต่ำกว่า ระบบจะดำเนินการเติมเงินให้โดย

อัตราที่^{๔๔} เมื่อประชาชนสแกนบัตรโดยสารมายคิ ๑ ครั้ง ระบบต้องประมวลผลกฎเกณฑ์ทางธุรกิจกว่า ๑๕๐ ข้อเพื่อคำนวณค่าโดยสาร^{๔๕}

แต่ในความเป็นจริง กลับไม่สามารถดำเนินโครงการได้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด และต้องใช้งบประมาณเพิ่มขึ้นอีกประมาณ ๕๕๐ ล้านดอลลาร์ออสเตรเลีย ถึงประมาณร้อยละ ๕๕^{๔๖} ของวงเงินงบประมาณที่ตั้งไว้ และล่าช้ากว่ากำหนดไปถึงประมาณ ๗ ปี รวมระยะเวลาดำเนินการโครงการประมาณ ๙ ปี นอกจากนั้นเป้าหมายของโครงการและขอบเขตของการดำเนินงานยังถูกปรับลดลง ในปัจจุบันบัตรโดยสารมายคิสามารถใช้ได้เฉพาะรถไฟ รถราง รถประจำทาง ภายในตัวเมืองของนครเมลเบิร์น และระบบขนส่งสาธารณะในเมืองในส่วนภูมิภาคบางแห่ง ผู้โดยสารสามารถใช้บัตรโดยสารมายคิเพื่อโดยสารรถไฟจากใจกลางเมืองของนครเมลเบิร์นไปได้ไกลที่สุดถึงโซน ๑๓ เมืองเบนดิโก (Bendigo) ตั้งอยู่ห่างจากนครเมลเบิร์นไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือประมาณ ๑๕๐ กิโลเมตรเท่านั้น^{๔๗} ถ้าต้องการเดินทางไกลกว่านั้น เช่น ไปยังเมืองวอดองกา (Wodonga) ซึ่งเป็นเมืองที่ตั้งอยู่ห่างจากนครเมลเบิร์นไปทางเหนือประมาณ ๓๐๗ กิโลเมตร จะไม่สามารถใช้บัตรโดยสารมายคิได้ ยังคงต้องใช้บัตรโดยสารแบบกระดาษต่อไป^{๔๘}

ปัจจัยสำคัญของความล่าช้าของโครงการมายคิ มี ๒ ประเด็นด้วยกัน กล่าวคือ

ประเด็นที่หนึ่ง ความสลับซับซ้อนของระบบขนส่งมวลชนของมลรัฐวิกตอเรีย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการคำนวณอัตราค่าโดยสารที่มีทั้งแบบคิดตามเวลาที่ใช้ระบบขนส่งมวลชน และระยะทางที่เดินทางจริง นอกจากนี้ ยังมีผู้ประกอบที่หลากหลายทำหน้าที่บริหารจัดการระบบขนส่งมวลชนประเภทต่าง ๆ ทั้งรถไฟ รถประจำทาง รถทัวร์ รถราง ที่ให้บริการอยู่ทั่วมลรัฐ ความสลับซับซ้อนเหล่านี้ทำให้การบูรณาการข้อมูลและระบบเป็นไปด้วยความยากลำบาก

นอกจากความสลับซับซ้อนของระบบแล้ว รัฐบาลแห่งมลรัฐวิกตอเรียยังมีองค์กรอย่างน้อย ๔ แห่ง ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบขนส่งมวลชน ประกอบด้วย

๑. องค์การตั๋วโดยสารระบบขนส่งมวลชน (Transport Ticketing Authority - TTA) ทำหน้าที่ดูแลระบบตั๋วโดยสารแบบเดิมชื่อ Metcard ซึ่งครอบคลุมเฉพาะระบบขนส่งมวลชนในตัวเมืองของนครเมลเบิร์นเท่านั้น และรับผิดชอบการดำเนินโครงการมายคิ จนถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๕ (ค.ศ. ๒๐๑๒)

^{๔๔} Victorian Auditor-General's Report, "Operational Effectiveness of the myki Ticketing System", หน้า ๔, [<http://www.audit.vic.gov.au/publications/20150610-myki/20150610-myki.pdf>], ๑๕ สิงหาคม ๒๕๕๙

^{๔๕} เรื่องเดียวกัน

^{๔๖} เรื่องเดียวกัน, ix

^{๔๗} Public Transport Victoria, "Regional Fares 2016", [<https://www.ptv.vic.gov.au/tickets/regional-fares-2016/>], ๑๐ กันยายน ๒๕๕๙; Public Transport Victoria, "Zones" [<https://www.ptv.vic.gov.au/tickets/zones/>], ๑๐ กันยายน ๒๕๕๙

^{๔๘} Public Transport Victoria, "Regional Fares 2016: Regional V/Line paper ticket fare table", [<https://www.ptv.vic.gov.au/tickets/regional-fares-2016/>], ๑๐ กันยายน ๒๕๕๙

๒. องค์การขนส่งมวลชนแห่งมลรัฐวิกตอเรีย (Public Transport Victoria - PTV) จัดตั้งขึ้นเมื่อเดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๕๕ (ค.ศ. ๒๐๑๒) เป็นองค์กรหลักที่เข้ามารับผิดชอบโครงการมายคิตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๖ (ค.ศ. ๒๐๑๓) และระบบขนส่งมวลชนทั้งหมดของมลรัฐวิกตอเรีย

๓. กระทรวงการขนส่ง (Department of Transport – DOT) ดูแลรับผิดชอบนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านการขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำของมลรัฐ ต่อมากระทรวงนี้ได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างหลายครั้ง ในปัจจุบันกระทรวงที่รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบขนส่งมวลชนของมลรัฐวิกตอเรียคือ กระทรวงการพัฒนาเศรษฐกิจ การจ้างงาน ขนส่งมวลชน และทรัพยากร (Department of Economic Development, Jobs, Transport & Resources - DEDJTR)

๔. กระทรวงการคลังและการเงิน (Department of Treasury and Finance – DTF) ปัจจุบันทำหน้าที่ประเมินผลโครงการมายคิ และเป็นผู้นำการเจรจากับบริษัทเอกชนที่ได้รับสิทธิบริหารโครงการมายคิ^{๔๙}

ปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นคือ ไม่มีการระบุความรับผิดชอบรวมทั้งอำนาจหน้าที่ขององค์กรที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรตัวโดยสารถะบบขนส่งมวลชนกับกระทรวงการขนส่ง ที่ไม่ชัดเจนว่า องค์กรใดมีอำนาจสูงสุดในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานโครงการมายคิ ส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินการกับบริษัทเอกชนที่ได้รับสิทธิบริหารโครงการได้ในกรณีที่การดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ยังมีปัญหาอื่นอีก เช่น สัญญาของโครงการที่สลับซับซ้อนจนกระทั่งไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จได้ภายในระยะเวลา ๒ ปีตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ปัญหาต่าง ๆ ได้รับการแก้ไขในระดับหนึ่งหลังจากองค์การขนส่งมวลชนแห่งมลรัฐวิกตอเรียได้เข้ามาเป็นองค์กรหลักในการดำเนินโครงการนี้ จนสามารถให้บริการประชาชนในมลรัฐวิกตอเรียได้ดีขึ้น แม้ว่าจะยังไม่สามารถให้บริการครอบคลุมระบบขนส่งมวลชนทั้งหมดของมลรัฐก็ตาม ในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ (ค.ศ. ๒๐๑๖) ที่ผ่านมา องค์การขนส่งมวลชนแห่งมลรัฐวิกตอเรียได้ตัดสินใจต่อสัญญาการบริหารโครงการมายคิกับบริษัทเอกชนรายเดิมคือ บริษัท NTT Data ต่อไปอีก ๗ ปี^{๕๐} มูลค่าของสัญญาประมาณ ๗๐๐ ล้านดอลลาร์ออสเตรเลีย

อนึ่ง ในมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ ได้มีการพัฒนาระบบบัตรโดยสารลักษณะเดียวกับระบบมายคิเช่นเดียวกัน เรียกว่าบัตรโอปอล (Opal) ซึ่งมีโครงสร้างอัตราค่าโดยสารที่ไม่สลับซับซ้อนมากนัก โดยคิดค่าโดยสารตามระยะทางเป็นหลัก ครอบคลุมระบบขนส่งมวลชนที่หลากหลายทั้งรถไฟ รถราง เรือ รถประจำทาง รวมทั้งสามารถใช้เดินทางระหว่างเมืองในมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ได้อย่างกว้างขวาง^{๕๑}

^{๔๙} Victorian Auditor-General's Report, "Operational Effectiveness of the myki Ticketing System", 2015, หน้า ๘-๙, [<http://www.audit.vic.gov.au/publications/20150610-myki/20150610-myki.pdf>], ๑๕ สิงหาคม ๒๕๕๙

^{๕๐} Allie Coyne, "Victoria hands NTT Data \$700m Myki deal", 5 July 2016, [<http://www.itnews.com.au/news/victoria-hands-ntt-data-700m-myki-deal-430180>]

^{๕๑} NSW Government, "Opal", [<https://www.opal.com.au/>], ๑๐ กันยายน ๒๕๕๙

เนื่องจากการศึกษาดูงานในครั้งนี้ คณะกรรมการ ที่ปรึกษา และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ได้เดินทางไปเยี่ยมชมหน่วยงานของรัฐที่ตั้งอยู่ในนครซิดนีย์ และกรุงแคนเบอร์รา เท่านั้น จึงได้บันทึกภาพเฉพาะตู้เติมเงินบัตรโดยสารระบบขนส่งมวลชนของนครซิดนีย์ที่ชื่อ บัตรโอปอล (Opal Card) เท่านั้น โดยมีทั้งตู้เติมเงินที่รับเฉพาะบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิต และตู้เติมเงินที่รับทั้งเงินสดและบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิต

ทั้งนี้ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) กำลังศึกษาแนวทางและประสานงานกับหน่วยงานของรัฐในการพัฒนาตู้บริการอเนกประสงค์ของรัฐ (Government Smart Kiosk) เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถทำธุรกรรมบางประเภท เช่น ชำระค่าสาธารณูปโภค ผ่านตู้บริการอเนกประสงค์ของรัฐได้ เช่นเดียวกับที่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเครือรัฐออสเตรเลียสามารถเติมเงินบัตรโดยสารระบบขนส่งมวลชนผ่านตู้เติมเงินได้



ภาพที่ ๑๕ ตู้เติมเงินบัตรโอปอลที่รับเฉพาะบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิต ตั้งอยู่ที่สถานีรถไฟเซนต์เจมส์ (St. James Station) ใกล้สวนสาธารณะไฮด์ ปาร์ก (Hyde Park)



ภาพที่ ๑๖ ตู้เติมเงินบัตรโอปอลที่รับทั้งเงินสด และบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิต ตั้งอยู่ที่สถานีรถไฟ เซนต์เจมส์ (St. James Station) ใกล้สวนสาธารณะไฮด์ พาร์ค (Hyde Park)

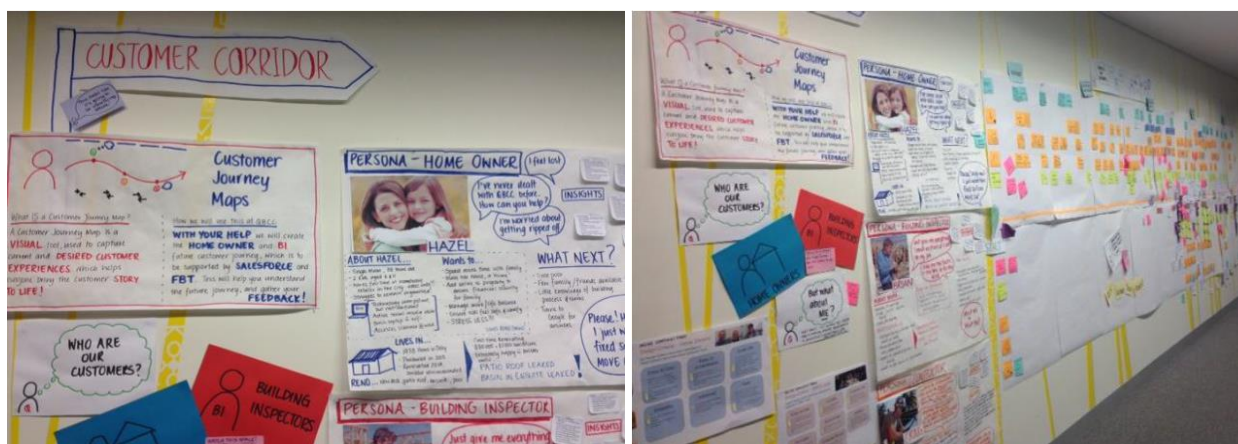
เจ้าหน้าที่ของบริษัทการทเนอร์ยังได้นำเสนอองค์กรที่ประสบความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนบริการให้เป็นรูปแบบดิจิทัลที่ คือ สำนักงานคณะกรรมการสิ่งปลูกสร้างและการก่อสร้างแห่งมลรัฐควีนส์แลนด์ (Queensland Building and Construction Commission – QBCC) เป็นหน่วยงานกำกับดูแลอุตสาหกรรมก่อสร้างทั้งหมดในมลรัฐควีนส์แลนด์ รวมทั้งทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภค หน่วยงานนี้จัดตั้งขึ้นแทนองค์การอุตสาหกรรมก่อสร้างแห่งมลรัฐควีนส์แลนด์ (Queensland Building Services Authority – QBSA) ที่ถูกยุบเมื่อปลายปี พ.ศ. ๒๕๕๖ (ค.ศ. ๒๐๑๓) ในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ (ค.ศ. ๒๐๑๕) หลังจากจัดตั้งได้ไม่นาน สำนักงานคณะกรรมการสิ่งปลูกสร้างและการก่อสร้างแห่งมลรัฐควีนส์แลนด์ได้รับรางวัลชนะเลิศระดับชาติ และระดับมลรัฐควีนส์แลนด์สำหรับบริการที่เป็นเลิศ^{๕๒}

^{๕๒} “Digital transformation pays dividends”, 18 July 2016,

[<http://www.businessreviewaustralia.com/QBCC-Queensland-Building-and-Construction-Commission/profiles/280/Digital-transformation-pays-dividends>], ๑๐ กันยายน ๒๕๕๙

ผู้อำนวยการ (Commissioner) คนแรกของสำนักงานคณะกรรมการสิ่งปลูกสร้างและการก่อสร้างแห่งมลรัฐควีนส์แลนด์ ชื่อ สตีฟ กริฟฟิน (Steve Griffin) ผู้เคยดำรงตำแหน่งผู้ช่วยประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (Deputy CEO) ของสำนักงานสำนักงานการให้บริการแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ (Service New South Wales) ได้ดำเนินการปรับปรุงการทำงานขององค์กรให้ทันสมัยและสร้างบริการดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งผู้ประกอบการและผู้บริโภค สำนักงานฯ ได้ปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้ทันสมัยขึ้น และได้ดำเนินการลดการใช้บริการจากบริษัทเอกชนลงประมาณครึ่งหนึ่ง แล้วหันมาพัฒนายกระดับขีดความสามารถของบุคลากรภายในหน่วยงาน นอกจากนี้ ยังประยุกต์ใช้การดำเนินงานแบบรวดเร็วคล่องตัว (Agile) เพื่อให้สามารถสร้างบริการดิจิทัลได้อย่างรวดเร็ว โดยมีการปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง

การดำเนินการสำคัญคือ ความพยายามเข้าใจสภาพและขั้นตอนปัจจุบันที่ผู้บริโภคและผู้ประกอบการต้องเผชิญในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้เห็นภาพรวมของกระบวนการทั้งหมดรวมทั้งปัญหาและความยุ่งยากที่เกิดขึ้น จากนั้นจึงแสวงหาแนวทางพัฒนากระบวนการทั้งหมดให้เรียบง่าย ชัดเจน และรวดเร็วขึ้น สำนักงานฯ ได้สร้างทีมงานที่ประกอบด้วยบุคลากรที่มีความชำนาญหลายด้านมาทำงานร่วมกันเพื่อออกแบบการบริการดิจิทัล

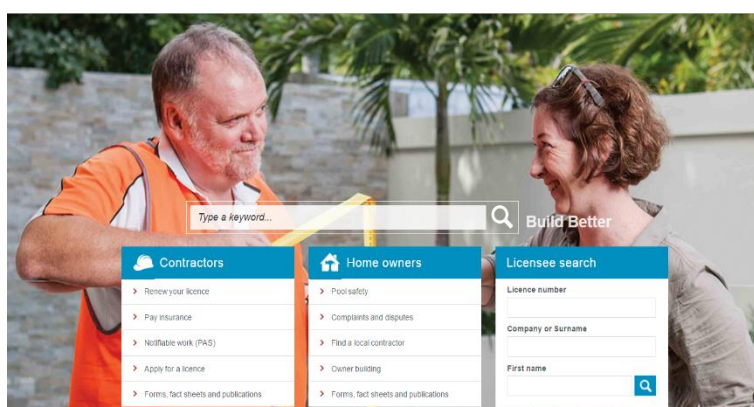


ภาพที่ ๑๗ การแสดงภาพรวมของกระบวนการทั้งหมดที่ผู้บริโภคและผู้ประกอบการต้องดำเนินการในการติดต่อกับสำนักงานคณะกรรมการการก่อสร้างแห่งมลรัฐควีนส์แลนด์ (สไลด์นำเสนอ ๑๘ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๙)

บนหน้าเว็บไซต์ของสำนักงานฯ <http://www.qbcc.qld.gov.au/> เน้นความเรียบง่าย และได้ นำข้อมูลหรือบริการพื้นฐานหรือบริการที่จำเป็นขึ้นมาแสดงให้เด่นชัด เช่น การขอใบอนุญาต การต่ออายุใบอนุญาต ข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยของสระน้ำในบ้าน การร้องเรียน ผู้รับเหมาก่อสร้าง เป็นต้น นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการสร้างบัญชีเพื่อบันทึกข้อมูลส่วนตัว และติดตามความก้าวหน้าของบริการและเรื่องร้องเรียนผ่านบัญชีนี้ได้

ภาพที่ ๑๘ บัญชีส่วนตัวสำหรับผู้ให้บริการสำนักงานสำนักงานคณะกรรมการสิ่งปลูกสร้างและการก่อสร้างแห่งมลรัฐควีนส์แลนด์ เรียกว่า myQBCC

อย่างไรก็ตาม หน่วยงานแห่งนี้ยังไม่สามารถให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลได้ทั้งหมด ผู้ใช้บริการยังคงต้องกรอกเอกสารและนำไปยื่นที่ศูนย์บริการ แต่สำนักงานฯ มีนโยบายชัดเจนที่จะเพิ่มการบริการดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ ๑๙ หน้าเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการการก่อสร้างแห่งมลรัฐควีนส์แลนด์ (<http://www.qbcc.qld.gov.au/>)

นอกจากนี้ สำนักงานฯ ยังได้จัดตั้งศูนย์บริการขึ้น ๙ แห่ง ทั่วมลรัฐควีนส์แลนด์ และมีหมายเลขโทรศัพท์หมายเลขเดียวที่ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง คือ ๑๓๙ ๓๓๓^{๕๓} ขณะนี้ ประชาชนและผู้ประกอบการติดต่อหน่วยงานนี้ผ่านช่องทางดิจิทัลมากยิ่งขึ้น ประเด็นที่ผู้บริหารของหน่วยงานนี้ย้ำอยู่เสมอคือ ความร่วมมือร่วมใจและการทำงานร่วมกันระหว่างผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่ง โดยการดำเนินงานควรเป็นไปในลักษณะที่รวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์

ข้อสังเกตเบื้องต้นคือ ไม่ว่าหน่วยงานของออสเตรเลียจะพยายามสร้างบริการดิจิทัลมากขึ้นอย่างไร ช่องทางหนึ่งที่หน่วยงานเหล่านี้รักษาไว้คือ ช่องทางการติดต่อทางโทรศัพท์ แต่ปรับปรุงให้เหลือเพียงหมายเลขเดียวเพื่อให้ประชาชนสามารถจดจำได้ง่ายและเปิดให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง ทั้งนี้ เพราะไม่ว่าเราจะพยายามทำให้บริการดิจิทัลเรียบง่ายและชัดเจนอย่างไร แต่ก็ไม่สามารถครอบคลุมความต้องการหรือตอบคำถามของประชาชนได้อย่างสมบูรณ์ ประชาชนผู้ใช้บริการยังอาจมีปัญหาหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับประเด็นที่สลับซับซ้อนหรือประเด็นเฉพาะตัวที่ไม่สามารถหาคำตอบได้บนเว็บไซต์ ในกรณีนี้ การสร้างหรือปรับเปลี่ยนบริการดิจิทัลของหน่วยงานของรัฐจำเป็นต้องคำนึงถึงประเด็นเหล่านี้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเช่นเดียวกัน



ภาพที่ ๒๐ คณะของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ถ่ายภาพร่วมกับเจ้าหน้าที่ของบริษัท การ์ทเนอร์ (Gartner, Inc.) สำนักงานออสเตรเลีย

^{๕๓} Queensland Building and Construction Commission, “Locate an Office”, [http://www.qbcc.qld.gov.au/locate-office], ๑๐ กันยายน ๒๕๕๙

หน่วยงานที่ ๔: สำนักงานการให้บริการแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์
(Service New South Wales)
กระทรวงการเงิน การบริการ และนวัตกรรม
(Department of Finance, Services and Innovation)
รัฐบาลแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ (New South Wales Government)



วัน-เวลา	วันอังคารที่ ๑๙ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ๐๙.๐๐ – ๑๒.๓๐ น. (นครซิดนีย์)
สถานที่	สำนักงานการให้บริการแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ (Service New South Wales) เริ่มดำเนินงานอย่างจริงจังเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๕๖ (ค.ศ. ๒๐๑๓) เป็นศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ มีวิสัยทัศน์ในการเป็นองค์กรชั้นนำในการให้บริการประชาชนในรูปแบบที่เรียบง่าย ชัดเจน ด้วยราคาที่เหมาะสม
ที่อยู่	Boardroom Level 2 66 Harrington St The Rocks New South Wales 2000
เว็บไซต์ (Website)	https://www.service.nsw.gov.au/
ผู้ประสานงาน	Nadia Sharp Executive Assistant Corporate Relations and People & Culture หมายเลขโทรศัพท์: +๖๑ ๒ ๘๐๕๙ ๒๑๖๒ อีเมล: nadia.sharp@service.nsw.gov.au

ผู้นำเสนอ	๑. Nicholas Moore, Director Digital ๒. Tim Bostock, Director Service Centres (รับผิดชอบศูนย์บริการทุกแห่งที่จัดตั้งขึ้น) ๓. Gemma Schlosrich, Stream Lead Business Integration and Communications ๔. David Horton, Director Customer Experience & Satisfaction ๕. Bill Byrne, Manager Digital Stores (พาชมศูนย์บริการสาขา Wynyard)
-----------	--

ข้อมูลจากการศึกษาดูงาน

สำนักงานการให้บริการแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ (Service New South Wales) เริ่มดำเนินงานอย่างจริงจังเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๕๖ (ค.ศ. ๒๐๑๓) นับเป็นความพยายามครั้งที่ ๓ ในประวัติศาสตร์ของรัฐบาลแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ (New South Wales) ที่ต้องการบูรณาการบริการภาครัฐโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

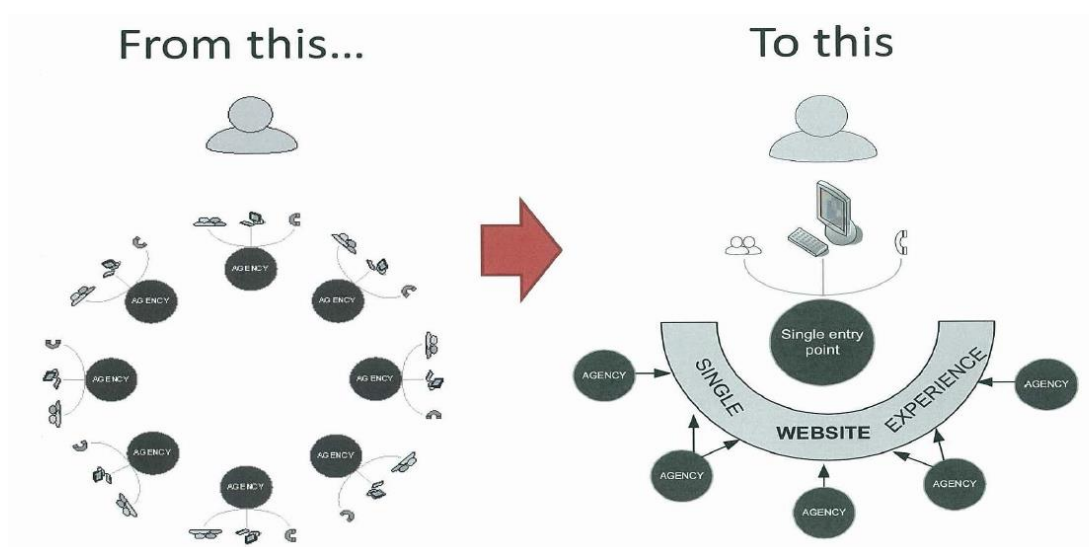
ในอดีต หน่วยงานของรัฐบาลแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์มีเว็บไซต์กว่า ๙๐๐ เว็บไซต์ หมายเลขโทรศัพท์หลายร้อยหมายเลข ทำหน้าที่ให้บริการประชาชนเฉพาะภารกิจที่หน่วยงานของตนรับผิดชอบ เพราะฉะนั้น ประชาชนต้องมีความรู้ทางด้านการปกครองและการบริหารรัฐกิจในระดับที่ลึกซึ้งพอสมควรจึงจะทราบได้ว่า หน่วยงานใดทำหน้าที่ให้บริการใดบ้าง มิฉะนั้นอาจต้องใช้เวลาในการค้นหาข้อมูลเหล่านี้ยาวนาน ในกรณีของการเริ่มประกอบธุรกิจ เช่น ร้านกาแฟหรือร้านอาหารในมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ นักธุรกิจต้องติดต่อหน่วยงานของรัฐทุกระดับทั้งระดับรัฐบาลกลาง รัฐบาลแห่งมลรัฐและรัฐบาลท้องถิ่นกว่า ๑๓ แห่ง ต้องกรอกแบบฟอร์ม ๓๘ แบบฟอร์ม มีกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องประมาณ ๗๕ เรื่อง

รัฐบาลแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์จึงมีนโยบายที่จะแก้ไขปัญหาดังกล่าวเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนด้วยการจัดตั้งสำนักงานการให้บริการแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ขึ้น ทำหน้าที่เป็นศูนย์รวมการให้บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (Single Window) โดยประชาชนไม่ต้องเสียเวลาค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานและบริการต่าง ๆ อีกต่อไป

เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ จะรวบรวม ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนเบื้องต้นของเอกสาร หรือข้อมูลจากประชาชน จากนั้นจะดำเนินการส่งเอกสารและข้อมูลเหล่านั้นไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป โดยปัจจุบันมีบริการประมาณ ๙๐๐ บริการ จากประมาณ ๑๕ หน่วยงาน ที่ประชาชนสามารถขอรับบริการจากสำนักงานฯ ได้ผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งเว็บไซต์ แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือและศูนย์บริการ (Service Centre) ซึ่งมีอยู่ ๖๔ แห่ง ตามข้อมูล ณ วันที่คณะของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) เข้าเยี่ยมชมหน่วยงาน คือ วันที่ ๑๙ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ (ค.ศ. ๒๐๑๖) แต่จำนวนศูนย์บริการเพิ่มขึ้นเป็น ๑๐๒ แห่งใน เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๕๙ (ค.ศ. ๒๐๑๖)^{๕๔}



A New Paradigm...
Customer at the Centre...



ภาพที่ ๒๑ การจัดระเบียบการให้บริการของรัฐบาลแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

(สไลด์นำเสนอ ๑๙ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๙)

^{๕๔} ประชาชนสามารถค้นหาศูนย์บริการที่ใกล้ที่สุดได้จาก <https://www.service.nsw.gov.au/service-centre/service-nsw>



ภาพที่ ๒๒ ตัวอย่างบริการของสำนักงานการให้บริการแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์



ภาพที่ ๒๓ แอปพลิเคชันของสำนักงานฯ ที่ประชาชนสามารถดาวน์โหลดมาใช้ได้

<https://www.service.nsw.gov.au/mobile-app>

ในบรรดาบริการทั้งหมดมีบริการดิจิทัลประมาณ ๒๕๐ บริการ หรือเกือบร้อยละ ๓๐ ของบริการทั้งหมด สำนักงานฯ ได้พยายามออกแบบเว็บไซต์ (<https://www.service.nsw.gov.au/>) ให้เป็นไปตามความต้องการของประชาชนโดยเก็บข้อมูลจากการวิจัยในเดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๕ (ค.ศ. ๒๐๑๒)

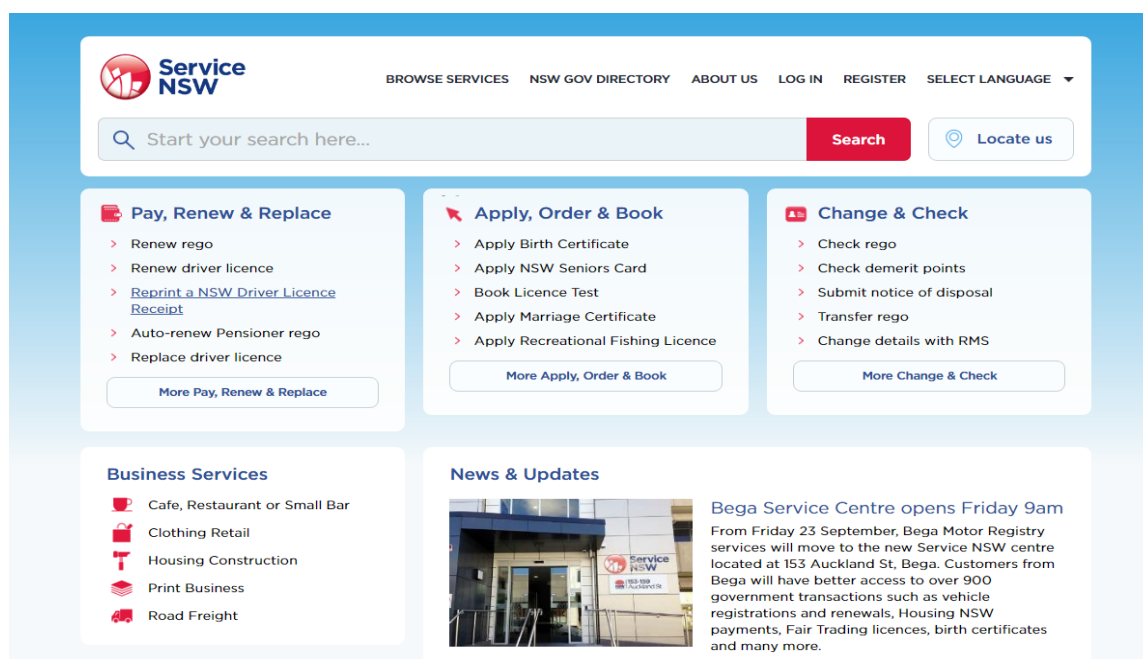
คุณสมบัติของเว็บไซต์ที่ประชาชนต้องการตามข้อมูลที่ได้จากการวิจัย เช่น มีเครื่องมือการค้นหา (search engine) ที่มีประสิทธิภาพ ความสะดวก และสามารถใช้งานได้กับอุปกรณ์ที่หลากหลายทั้งคอมพิวเตอร์และโทรศัพท์มือถือ

สำนักงานฯ จึงมุ่งเน้นการใช้ภาษาและรูปแบบที่เรียบง่าย ไม่สลับซับซ้อน เหมือนกันทุกบริการ และพยายามลดจำนวนการคลิกจากเฉลี่ย ๑๒ คลิกให้เหลือประมาณ ๓ คลิก นอกจากนี้บนหน้าเว็บไซต์ยังแบ่งหัวข้อนำเสนอตามตามลักษณะกิจกรรมของประชาชน ทั้งนี้บริการที่แสดงอย่างเด่นชัดบนหน้าแรกของเว็บไซต์ คือ บริการที่ประชาชนใช้งานมากที่สุด ๕ อันดับแรกจากการบันทึกสถิติด้วยระบบอัตโนมัติ ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

ช่องแรก เป็นกิจกรรมการ **“ชำระเงิน ต่ออายุ และการขอเอกสารใหม่ (Pay, Renew & Replace)”** เช่น การต่อทะเบียนยานพาหนะ ต่ออายุใบขับขี่ ขอใบขับขี่ใบใหม่แทนใบเดิม รวมทั้งชำระค่าปรับบางประเภทด้วย

ช่องที่สองเป็นกิจกรรมการ **“ยื่นคำขอ สิ่ง หรือจอง (Apply, Order & Book)”** เช่น การยื่นคำขอสัญบัตร การยื่นคำขอทะเบียนสมรส การยื่นคำขอใบอนุญาตตกปลาเพื่อการพักผ่อน การจองเวลาสอบใบขับขี่

ช่องที่สามเป็นกิจกรรมการ **“เปลี่ยนแปลงหรือตรวจสอบ (Change & Check)”** เช่น การตรวจสอบสถานะของทะเบียนรถยนต์ การแจ้งเปลี่ยนกรรมสิทธิ์ในยานพาหนะเนื่องจากขายให้แก่ผู้อื่น

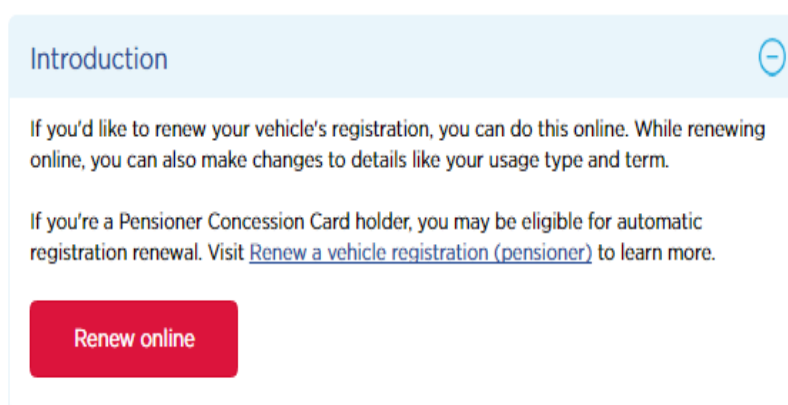


ภาพที่ ๒๔ หน้าแรกของเว็บไซต์ สำนักงานการให้บริการแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์

<https://www.service.nsw.gov.au/>

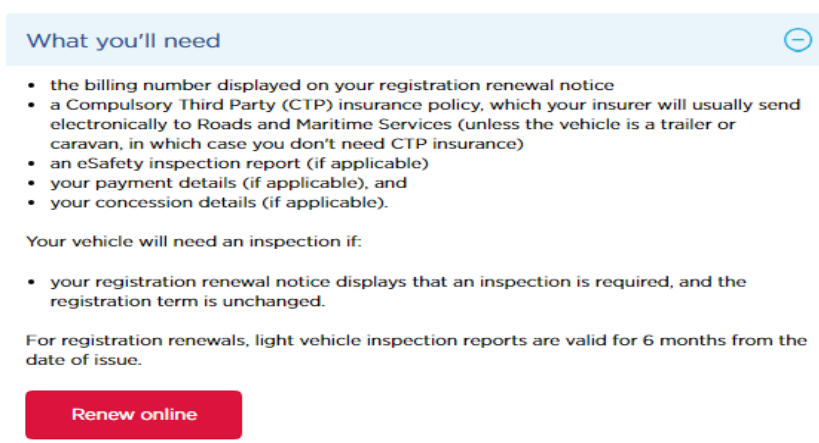
ในแต่ละบริการจะมีรูปแบบการนำเสนอเหมือนกันทั้งหมด โดยแบ่งออกเป็น ๗ หัวข้อ ตัวอย่างเช่น การบริการต่อทะเบียนยานพาหนะ จะมีเนื้อหาดังต่อไปนี้^{๕๕}

๑. ความนำ (Introduction) เนื้อหาส่วนใหญ่จะระบุว่า บริการนี้เป็นบริการดิจิทัลที่ประชาชนสามารถดำเนินการได้เองหรือไม่ ถ้าประชาชนสามารถดำเนินการได้เอง จะมีปุ่มสีแดง **“Renew Online”** หรือ **“Apply Online”** อยู่ในทุกหัวข้อ หมายความว่า ประชาชนสามารถเริ่มต้นกระบวนการขอรับบริการเหล่านี้ได้ตลอดเวลา ไม่ว่าจะอ่านข้อมูลในหัวข้อใดก็ตาม



ภาพที่ ๒๕ หัวข้อที่ ๑ Introduction

๒. เอกสารหรือข้อมูลที่จำเป็น (What you'll need) อธิบายรายละเอียดว่าในแต่ละบริการประชาชนต้องเตรียมเอกสารหรือข้อมูลอะไรบ้าง



ภาพที่ ๒๖ หัวข้อที่ ๒ What you'll need

^{๕๕} Service NSW, “Renew a vehicle registration”, [https://www.service.nsw.gov.au/transaction/renew-vehicle-registration], ๑๕ กันยายน ๒๕๕๙

๓. ขั้นตอนการดำเนินงาน (How to renew) อธิบายขั้นตอนของการกรอกข้อมูลออนไลน์ โดยละเอียดทุกขั้นตอน

How to renew

1. Select the 'Renew online' button.
2. Enter the billing number displayed on your renewal notice. If you're the registered operator and you've connected your MyServiceNSW Account to Roads and Maritime, log into your account to choose the registration due for renewal from the displayed list.
3. To change the usage type, select the 'I want to change the usage type' checkbox and use the dropdown menus to choose the new type.
4. If you've changed the usage type to 'Pensioner', enter your concession details. Use the dropdown menu to choose the pensioner type, then enter your details as they appear on your concession card.
5. If you have multiple CTP insurance policies, choose the appropriate policy.
6. Read and accept the Terms and Conditions.
7. Choose your payment type and enter your payment details. If you choose BPAY, keep in mind that it takes 2 or 3 business days to process, and the registration will not be renewed until Roads and Maritime receives the full payment.
8. Check and confirm the registration renewal.
9. Print the receipt, or send it to any email address.
10. If you did not change the term or usage, write the Roads and Maritime receipt number on the vehicle's registration certificate. If you did change the term or usage, a new registration certificate will be mailed to the address of the registered operator within 7 days.

Renew online

ภาพที่ ๒๗ หัวข้อที่ ๓ How to renew

๔. สิทธิของประชาชนในการใช้บริการออนไลน์ (Who's eligible?) อธิบายว่ากรณีใดบ้างที่ประชาชนมีสิทธิใช้บริการออนไลน์ และกรณีใดบ้างที่ประชาชนต้องไปดำเนินการด้วยตัวเองที่ศูนย์บริการ

Who's eligible?

Sometimes it is not possible to renew registration online. Please visit a [service centre](#) if:

- the vehicle has been unregistered for more than 3 months, or
- you ordered special number plates within the registration renewal period, and you haven't received the new plates yet.

If you're a pensioner, please read [Renew a vehicle registration \(pensioner\)](#)

Renew online

ภาพที่ ๒๘ Who's eligible?

๕. ประเด็นที่ต้องตระหนัก (Things to keep in mind) อธิบายประเด็นเพิ่มเติมอื่น ๆ ที่ประชาชนจำเป็นต้องตระหนักเกี่ยวกับบริการนั้น ๆ เช่น บริการการต่อทะเบียนรถยนต์ ค่าเดือนที่สำคัญ เช่น การขับขี่ยานพาหนะที่ทะเบียนหมดอายุเป็นเรื่องที่ผิดกฎหมาย และจะถูกลงโทษอย่างหนัก เป็นต้น

Things to keep in mind.

- Light vehicles (including motorcycles and trailers) up to 4.5 tonnes gross vehicle mass don't have registration labels.
- If you don't renew the registration by the expiry date, your vehicle is unregistered. Driving an [unregistered vehicle](#) is illegal and carries heavy penalties, and can mean your vehicle is not covered by CTP insurance.
- If you've already got your renewal notice, you can renew registration online up to 3 months before it expires.
- To renew a vehicle registration online, Roads and Maritime must electronically receive the CTP (if applicable) and the eSafety inspection report (if applicable).
- Most vehicles won't need an inspection until they are over 5 years old. Your renewal notice will let you know if you need an inspection.
- If you choose to pay with BPAY, keep in mind that it takes at least 2 or 3 business days to process. The registration will be renewed only after your full payment has been received by Roads and Maritime.
- If you are a Pensioner Concession Card holder, you may be eligible for automatic registration renewal – visit [Renew a vehicle registration \(pensioner\)](#) to learn more.

Renew online

ภาพที่ ๒๙ Things to keep in mind

๖. วิธีการชำระค่าธรรมเนียม (Payment Methods) ระบุวิธีการชำระเงินหลายช่องทาง ทั้งบัตรเครดิต บัตรเดบิต BPAY ซึ่งเป็นระบบชำระเงินผ่านธนาคารที่ไม่เสียค่าธรรมเนียม เงินสด เช็ค หนังสือสั่งจ่ายเงิน (Money Order)

Payment methods

For online or phone transactions, you can pay with:

- credit or debit card (MasterCard, Visa, or American Express), or
- [BPAY](#).

For transactions in person at a service centre, you can pay with:

- cash (in Australian currency)
- cheque (personal, bank or agency drawn)
- money order, or
- credit or debit card (MasterCard, Visa, American Express* or EFTPOS).

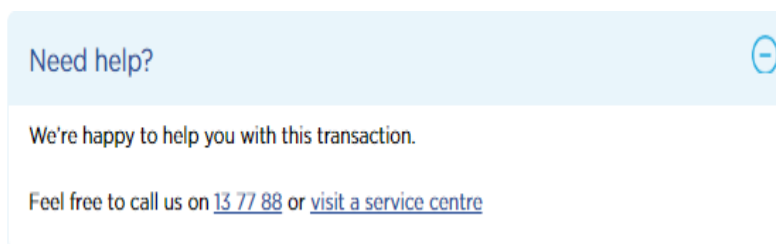
Please note that you may need to pay a [merchant fee](#) when paying by credit or debit card.

* Unfortunately, some locations may not accept American Express.

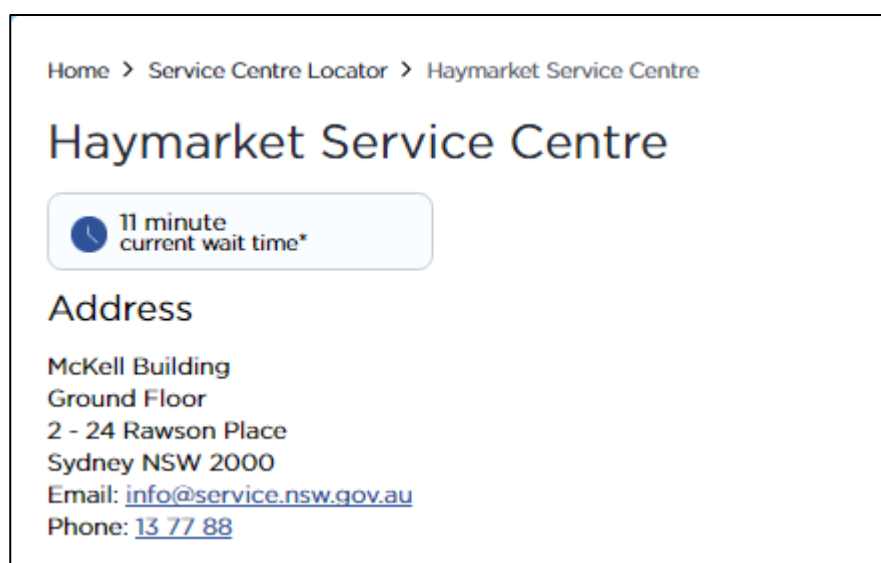
Renew online

ภาพที่ ๓๐ Payment methods

๗. **ต้องการความช่วยเหลือ (Need help?)** ในกรณีที่ประชาชนอ่านข้อมูลบนเว็บไซต์หรือใช้บริการออนไลน์แล้วประสบปัญหาหรือมีข้อสงสัย สามารถติดต่อสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๑๓ ๗๗ ๘๘ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง หรือติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการทุกแห่ง โดยประชาชนสามารถค้นหาศูนย์บริการที่ใกล้ที่สุด เวลาทำการ และเวลารอคอยที่มีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา ได้ที่ <https://www.service.nsw.gov.au/service-centre>



ภาพที่ ๓๑ Need help?



ภาพที่ ๓๒ ตัวอย่างรายละเอียดของศูนย์บริการที่ประชาชนสามารถค้นหาได้บนเว็บไซต์

นอกจากนี้ ประชาชนยังสามารถสร้างบัญชีส่วนตัว ชื่อ “MyServiceNSW Account” เพื่อใช้เป็นบัญชีหลักในการใช้บริการดิจิทัล และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการของมลรัฐนิวเซาท์เวลส์^{๕๖} ทั้งนี้รัฐบาลแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ได้ตั้งเป้าหมายว่า จะต้องสร้างบริการดิจิทัลสำหรับประชาชนให้ได้ร้อยละ ๗๐ ของบริการทั้งหมดภายในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ (ค.ศ. ๒๐๑๙) ในอนาคตสำนักงานฯ ยังตั้งเป้าหมายว่า จะปรับเปลี่ยนใบอนุญาตต่าง ๆ เป็นรูปแบบดิจิทัลโดยอาจเริ่มจากใบอนุญาตขับขี่ก่อน อย่างไรก็ตาม การดำเนินการในเรื่องนี้นอกจากต้องประสานงานกับหน่วยงานภายในมลรัฐนิวเซาท์เวลส์แล้ว ยังต้องประสานงานกับมลรัฐและเขตปกครองอื่น ๆ ด้วยเพื่อให้ประชาชนในมลรัฐนิวเซาท์เวลส์สามารถขั้ยานพาหนะไปยังมลรัฐและเขตปกครองอื่น ๆ ของออสเตรเลียได้

ในปัจจุบัน กระทรวงการคลังแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ (The Treasury) ได้ปรับลดงบประมาณของหน่วยงานอื่น แล้วนำมางบประมาณส่วนที่ปรับลดนั้นมาเพิ่มให้แก่สำนักงานการให้บริการแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ ทว่า ในอนาคต สำนักงานฯ อาจพิจารณาคัดค่าบริการจากหน่วยงานอื่นโดยตรง

ประเด็นท้าทายที่เจ้าหน้าที่ของสำนักงานการให้บริการแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ได้นำเสนอ คือ ในปัจจุบันสำนักงานฯ ได้สร้างหรือปรับเปลี่ยนบริการที่ไม่สลับซับซ้อน ประชาชนใช้บริการสูง และหน่วยงานที่รับผิดชอบให้ความร่วมมือ เป็นรูปแบบดิจิทัลจนเกือบครบถ้วนแล้ว เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ ใช้คำว่าได้ “pick up low-hanging fruits” จนหมดแล้ว จากนั้นไปจะต้องดำเนินการสร้างหรือปรับเปลี่ยนบริการที่สลับซับซ้อน และอาจประสบปัญหาเรื่องการให้ความร่วมมือของหน่วยงานที่รับผิดชอบมากขึ้น

นอกจากการบริการประชาชนแล้ว เว็บไซต์ของสำนักงานการให้บริการแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ยังได้นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการเริ่มต้นธุรกิจ และรวบรวมเชื่อมโยงแบบฟอร์ม เพื่อให้ นักธุรกิจสามารถทำความเข้าใจขั้นตอน และดำเนินการขออนุญาตได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น เป้าหมายในระยะต่อไป คือ ลดจำนวนแบบฟอร์ม และลดระยะเวลาการดำเนินการทั้งหมดจาก ๑๒๐ วัน ให้เหลือเพียง ๓๐-๔๐ วัน

เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศไทย เว็บไซต์ของหน่วยงานนี้คือ การบูรณาการระหว่างเว็บไซต์ที่เป็นองค์ประกอบของศูนย์กลางการบริการภาครัฐสำหรับประชาชน (GovChannel) ๓ เว็บไซต์ คือ

๑. ศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (www.info.go.th) ที่รวบรวมคู่มือประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

๒. e-Gov Portal (www.egov.go.th) รวบรวมบริการดิจิทัลของหน่วยงานของรัฐในประเทศไทย

^{๕๖} Service NSW, “Register your account”,

[<https://my.service.nsw.gov.au/MyServiceNSW/index#/createAccount>]

๓. ศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ (<https://biz.govchannel.go.th/>) อำนวยความสะดวกในการเริ่มต้นธุรกิจ

อย่างไรก็ตาม สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) กำลังดำเนินการพิจารณาปรับปรุงรูปแบบของเว็บไซต์ทั้ง ๓ เว็บไซต์ดังกล่าว โดยพิจารณาจากแนวคิดและรูปแบบเว็บไซต์ของสำนักงานการให้บริการแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ โดยเน้นที่การบูรณาการข้อมูลประชาชนกับบริการดิจิทัลภาครัฐเข้าด้วยกันเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน โดยเมื่อประชาชนอ่านคู่มืออย่างละเอียดจนเข้าใจแล้ว สามารถเข้าใช้บริการดิจิทัลของรัฐได้ทันที

อีกมิติหนึ่งของการดำเนินการของสำนักงานการให้บริการแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ คือ ศูนย์บริการที่กระจายอยู่ทั่วมลรัฐ ประเด็นสำคัญคือ การสร้างศูนย์บริการที่ทันสมัย มีเจ้าหน้าที่ที่มีจิตวิญญาณในการให้บริการ โดยคำนึงถึงความสะดวกและความประทับใจของประชาชนเป็นสำคัญ

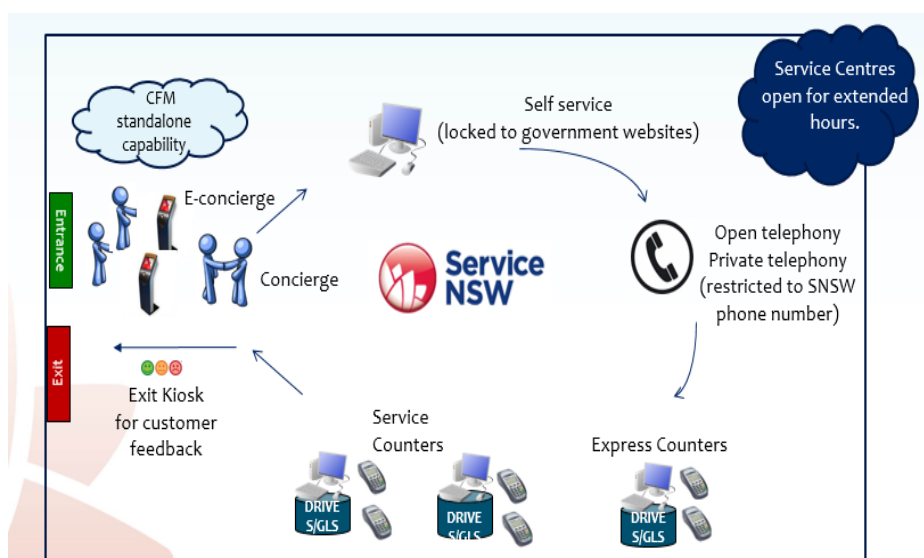
สำนักงานฯ มีนโยบายและแนวทางที่ชัดเจนในการปรับเปลี่ยนลักษณะทางกายภาพของศูนย์บริการเพื่อให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกอบอุ่นและสบายใจมากขึ้น เบื้องต้น คือ การรื้อถอนกระจกที่กั้นระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้มาใช้บริการออกไปเพื่อเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่และประชาชนได้มีปฏิสัมพันธ์พูดคุยกันโดยตรงโดยไม่มีสิ่งใดมาขวางกั้น อย่างไรก็ตาม การดำเนินการเช่นนี้อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงเกี่ยวกับการปล้นเงินสดที่เก็บไว้ในศูนย์บริการมากขึ้น สำนักงานฯ ได้ดำเนินการป้องกันความเสี่ยงด้วยการสร้างระบบเก็บเงินสดไว้อย่างแน่นหนา และระบบที่สามารถแจ้งตำรวจได้อย่างรวดเร็วในกรณีที่เกิดการปล้นขึ้น

แนวทางที่สอง เมื่อผู้ใช้บริการเดินเข้าประตูของศูนย์บริการ จะพบเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก (Concierge) ทักทาย กล่าวต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม และสอบถามว่าต้องการใช้บริการใด รวมทั้งทำหน้าที่ตอบข้อสงสัยและตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลและเอกสารเบื้องต้น ในกรณีที่ปัญหาของประชาชนผู้ใช้บริการสลับซับซ้อน เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกจะช่วยติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เพื่อให้ประชาชนสามารถปรึกษาหารือกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบบริการนั้น ๆ ได้โดยตรง แนวคิดที่สำคัญในเรื่องนี้ คือ ต้องแสดงให้เห็นและรู้สึกได้ว่า รัฐบาลพยายามช่วยเหลือพวกเขาอย่างเต็มที่ แม้ว่าประชาชนอาจจะไม่สามารถรับบริการจากศูนย์บริการในคราวนั้นได้ อย่างน้อยที่สุด ประชาชนก็ควรจะได้รับข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำเกี่ยวกับบริการนั้น เพื่อจะสามารถเตรียมตัวได้อย่างถูกต้อง และมารับบริการในโอกาสต่อไปได้

ในกรณีที่ประชาชนสามารถดำเนินการได้เองผ่านช่องทางดิจิทัล จะมีเจ้าหน้าที่อีกกลุ่มหนึ่งที่ประจำอยู่ที่เครื่องคอมพิวเตอร์แนะนำการใช้บริการดิจิทัลภาครัฐอย่างเป็นระบบ ถือเป็นกระบวนการให้การศึกษาประชาชนเกี่ยวกับการใช้บริการดิจิทัลภาครัฐ ในกรณีที่ไม่สามารถใช้บริการดิจิทัลได้ เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกจะช่วยกดยกบัตรคิวจากตู้ โดยแยกตามกลุ่มของบริการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้บริการต้องรอนานเกินสมควร จากนั้น ผู้มาใช้บริการก็จะได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ที่ประจำ

อยู่ที่เคาน์เตอร์บริการ (Service Counter) เมื่อได้รับบริการเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่จะร้องขอให้ผู้ใช้บริการประเมินผลการให้บริการที่ตู้ที่ตั้งอยู่บริเวณทางออก

โดยสรุป เนื่องจากแต่ละวันมีผู้มาใช้บริการศูนย์บริการเหล่านี้จำนวนมาก จำเป็นต้องจัดระบบการให้บริการที่รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการผู้ใช้บริการซึ่งมีจำนวนมากในแต่ละวันจึงปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญยิ่งที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ



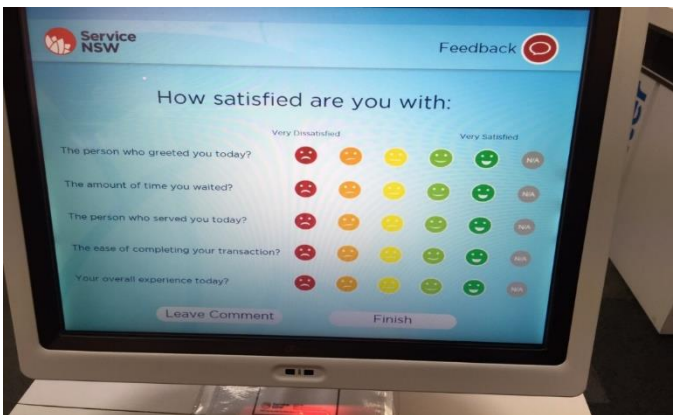
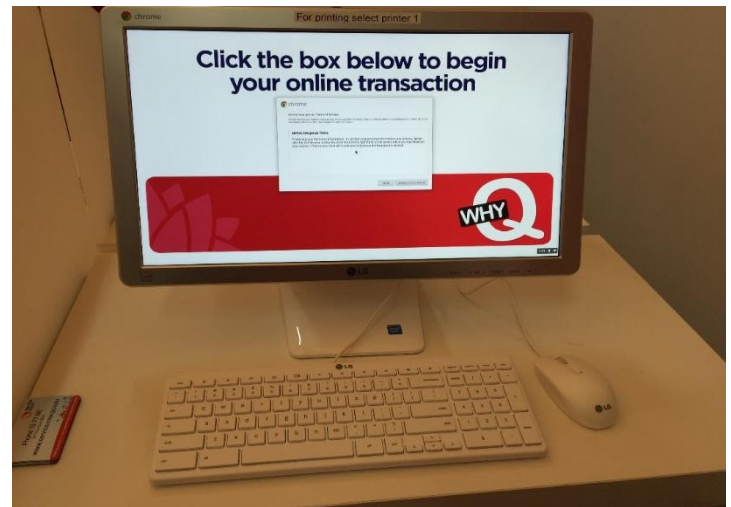
ภาพที่ ๓๓ ขั้นตอนการให้บริการประชาชน ณ ศูนย์บริการ
(สไลด์นำเสนอ ๑๙ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๙)



ภาพที่ ๓๔ ทางเข้าของศูนย์บริการสาขาวินยาร์ด (Wynyard)

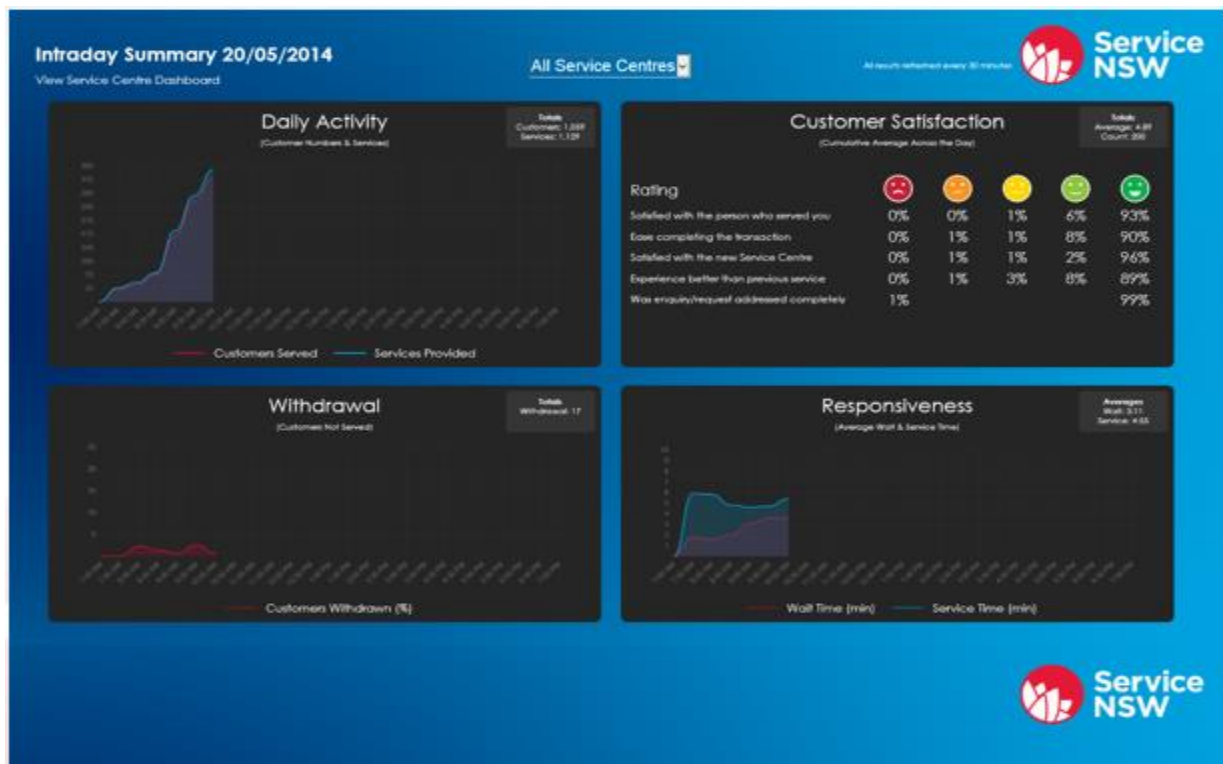


ภาพที่ ๓๕ บรรยากาศภายในศูนย์บริการ และการเยี่ยมชมศูนย์บริการสาขาวินยาร์ด (Wynyard)
โดยคณะของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)



ภาพที่ ๓๖ (ซ้ายบน) ตู้กดบัตรคิวที่จำแนกตามบริการ (ซ้ายล่าง) ตู้สำหรับการประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ (ขวา) คอมพิวเตอร์สำหรับผู้ใช้บริการ

ทั้งนี้ ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานการให้บริการแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์สามารถติดตามข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์บริการทุกแห่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งจำนวนผู้ให้บริการ เวลารอคอย และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในกรณีที่ผู้บริหารพบว่า ศูนย์บริการใดมีผู้ให้บริการมากและมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ จะดำเนินการโยกย้ายเจ้าหน้าที่จากศูนย์บริการอื่นที่มีผู้ให้บริการน้อยกว่ามาช่วยสนับสนุน หรือในกรณีจำเป็น ผู้บริหารระดับสูงรวมทั้งประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) อาจไปช่วยให้บริการประชาชนในศูนย์บริการนั้นก็ได้ ยิ่งไปกว่านั้น ข้อมูลเหล่านี้ยังถูกส่งกลับไปให้หน่วยงานที่รับผิดชอบบริการต่าง ๆ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงบริการต่อไป ตัวอย่างซอฟต์แวร์ที่ใช้ เช่น Q-Flow Salesforce เป็นต้น



	Real Time					Today					
	In Service	Avg Service Time	Customers Waiting	Avg Waiting Time	Counters Open / Total	Customer Visits	Customers Served	% Withdrawn	Avg Waiting Time	Avg Service Time	Feedback
Bankstown	8	3:53	2	1:20	12 / 19	671	640	9 %	2:37	4:37	4.95
Blacktown	12	4:54	15	4:14	12 / 21	592	560	4 %	7:05	6:23	4.75
Bondi Junction	7	7:00	5	7:20	9 / 12	415	402	2 %	10:05	6:01	4.84
Burwood	4	4:15	6	5:29	7 / 17	262	250	3 %	10:52	5:57	4.79
Castle Hill	0	0:00	0	0:00	0 / 15	0	0	0 %	0:00	0:00	0.00
Chatswood	10	6:37	14	3:40	11 / 12	377	355	4 %	7:31	6:33	4.74
Haymarket	5	4:10	4	3:58	5 / 13	210	204	2 %	8:09	6:21	4.80
Hurstville	2	8:38	1	0:39	6 / 9	198	189	4 %	4:22	4:07	4.84
Liverpool	12	5:38	21	14:00	17 / 26	812	764	4 %	13:29	5:06	4.85
Marrickville	7	5:45	4	2:06	10 / 11	341	322	9 %	6:10	5:58	4.89
Parramatta	7	7:49	9	5:43	10 / 14	323	313	1 %	4:44	7:12	4.76
Penrith	6	7:58	2	4:57	11 / 22	341	328	4 %	10:34	7:17	4.74
Wetherill Park	8	12:00	7	4:36	9 / 17	339	327	3 %	8:38	6:43	4.88
Wynyard	7	4:49	24	6:35	10 / 16	512	464	5 %	5:31	5:32	4.85

ภาพที่ ๓๗ ตัวอย่างข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์บริการที่ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานการให้บริการแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์สามารถติดตามได้ตลอดเวลา (สไลด์นำเสนอ ๑๙ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๙)

มิติสุดท้ายของการทำงานของสำนักงานการให้บริการแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ คือ เรื่องบุคลากรซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดของหน่วยงาน โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนอยู่ตามศูนย์บริการทุกแห่ง เจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ได้นำเสนอว่า ในการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัลในระยะแรกจำเป็นต้องสรรหาบุคลากรเพิ่มเติมเพื่อให้การเปลี่ยนผ่านดำเนินไปอย่างราบรื่นที่สุด และยังต้องแนะนำและตอบข้อสงสัยของประชาชนเกี่ยวกับบริการดิจิทัลภาครัฐที่อาจเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

คุณค่าสำคัญ ๓ ประการที่สำนักงานฯ ขอให้บุคลากรทุกคนยึดถือคือ

Passion ความรักที่จะบริการประชาชน ช่วยประชาชนแก้ไขปัญหาหรือตอบข้อสงสัยที่เกิดขึ้นเพื่อให้ประชาชนมีความสุขมากที่สุด

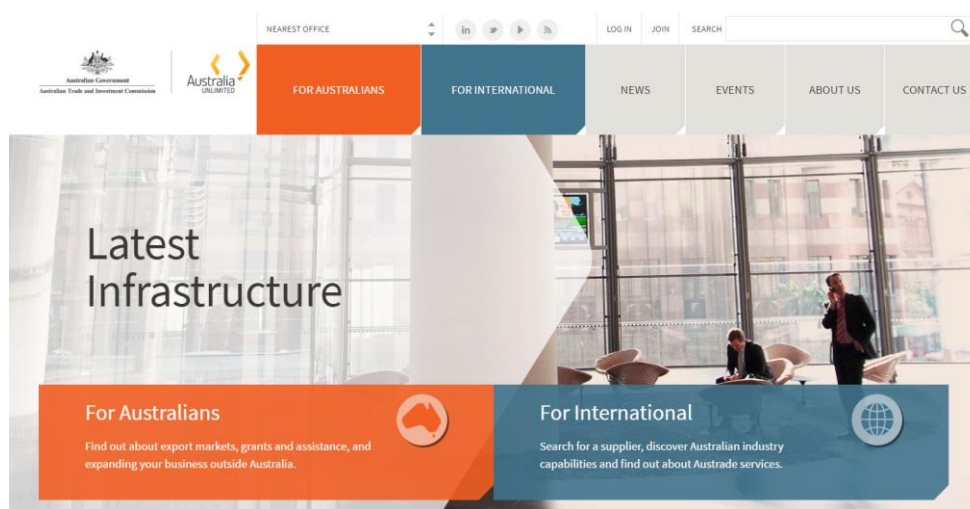
Team Work การทำงานร่วมกันเพื่อความพึงพอใจสูงสุดของประชาชนผู้ใช้บริการ

Accountability ทุกคนเป็นเจ้าของหน่วยงาน เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะให้บริการประชาชนอย่างดีที่สุด อย่างไรก็ตาม แม้ว่าหน่วยงานจะติดตามตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ทุกคน แต่ในบางกรณีต้องคุ้มครองเจ้าหน้าที่แม้ว่าจะตัดสินใจหรือดำเนินการผิดพลาดไปบ้าง ถ้าความผิดพลาดนั้นเป็นความผิดพลาดโดยสุจริต

นอกจากนี้ ยังต้องสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อให้บุคลากรมีความสุข จึงจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเต็มที่ แนวทางสำคัญคือ ต้องเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถเสนอประสบการณ์และแนวคิดใหม่ ๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาบริการที่ดีขึ้นสำหรับประชาชนได้ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Yammer, Facebook โดยผู้บริหารจะพิจารณาความคิดทุกความคิดอย่างรอบคอบว่าจะสามารถนำไปปฏิบัติได้หรือไม่ เมื่อเจ้าหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์กรย่อมนำไปสู่ความรู้สึกภาคภูมิใจในตัวเอง และเป็นเจ้าขององค์กรอย่างแท้จริง

หลังเสร็จสิ้นการบรรยาย สำนักงานการให้บริการแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ได้นำคณะของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เข้าเยี่ยมชมศูนย์บริการสาขาวินยาร์ด (Wynyard) หลังรับประทานอาหารกลางวัน คณะของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้เดินทางสู่กรุงแคนเบอร์รา เมืองหลวงของเครือรัฐออสเตรเลีย

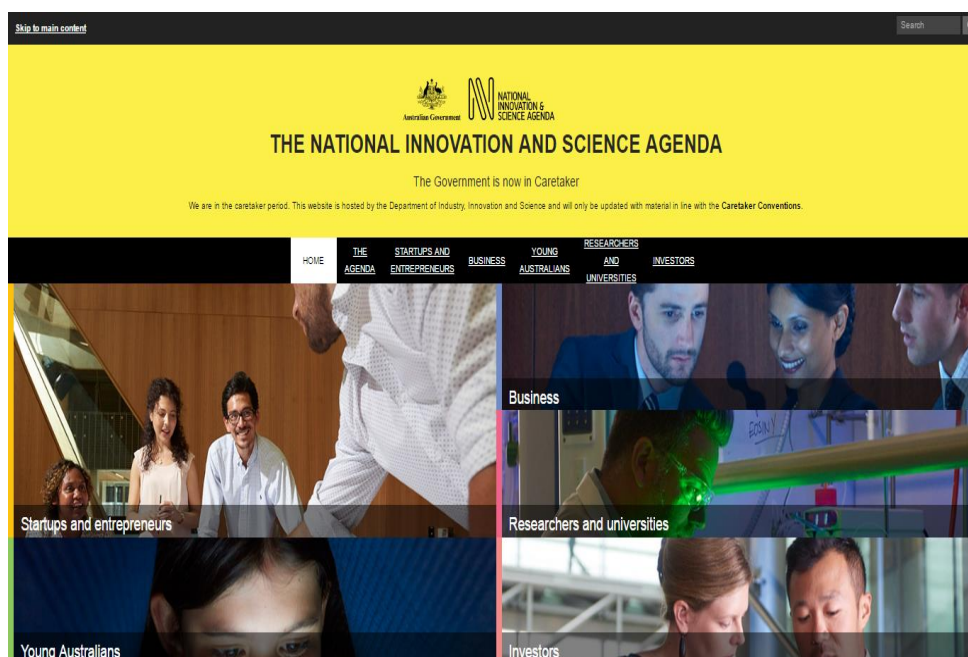
หน่วยงานที่ ๕
สำนักงานการพาณิชย์และการลงทุนแห่งออสเตรเลีย
(Australian Trade and Investment Commission – Austrade)
กระทรวงการต่างประเทศและการค้า
(Department of Foreign Affairs and Trade – DFAT)



เวลา	วันพุธที่ ๒๐ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ๑๐.๐๐ – ๑๒.๐๐ น. (กรุงแคนเบอร์รา)
หน่วยงาน	สำนักงานการพาณิชย์และการลงทุนแห่งออสเตรเลีย (Australian Trade and Investment Commission – Austrade)
ที่อยู่	2 nd Floor, Minter Ellison Building 25 National Circuit Forrest ACT 2603
เว็บไซต์ (Website)	http://www.austrade.gov.au/
ผู้ประสานงาน	Ms Chantelle Odd Executive Assistant Information and Technology Services หมายเลขโทรศัพท์: +๖๑ ๒ ๖๒๐๑ ๗๕๖๗ อีเมล: chantelle.odd@austrade.gov.au
ผู้แนะนำ	Nick Woodruff, Acting Chief Information Officer (CIO) ตำแหน่ง เทียบเท่าผู้อำนวยการฝ่ายของ สรอ.

หน่วยงานที่ ๖

กระทรวงอุตสาหกรรม นวัตกรรม และวิทยาศาสตร์ (Department of Industry, Innovation and Science)



 Plan & Start Thinking of starting a business? Get a head start, find the information you need.	 Run Running a business is a big job. We have tips and tools designed to help.	 Exit Exiting your business can be a big decision. Find information to help you sell, transfer or close your business.
 Grants & Assistance Need a helping hand? Find free information about grants and other assistance offered by government.	 Advisory Services Have a problem or innovative idea you need some help with? Find advice and support to help you.	 Events Learn, Meet, Grow Attend a workshop, seminar or networking event.

เวลา	วันพุธที่ ๒๐ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ๑๒.๐๐ – ๑๓.๐๐ น. (กรุงแคนเบอร์รา)
หน่วยงาน	กระทรวงอุตสาหกรรม นวัตกรรม และวิทยาศาสตร์ (Department of Industry, Innovation and Science) มีหน้าที่ในการส่งเสริมภาคธุรกิจของออสเตรเลียให้สามารถแข่งขันได้บนเวทีโลกบนพื้นฐานของนวัตกรรมและวิทยาศาสตร์ รวมทั้งดูแลกิจการพลังงานเหมืองแร่ และทรัพยากรธรรมชาติ
ที่อยู่	2nd Floor, Minter Ellison Building 25 National Circuit Forrest ACT 2603 (อาคารของสำนักงานการพาณิชย์และการลงทุนแห่งออสเตรเลีย)
เว็บไซต์ (Website)	http://www.industry.gov.au/ http://www.innovation.gov.au/ https://www.business.gov.au/
ผู้ประสานงาน	Michael Pocock Strategic Policy & Digital Economy Branch Department of Industry, Innovation & Science หมายเลขโทรศัพท์: +๖๑ ๒ ๖๒๗๖ ๑๑๖๐ อีเมล: michael.pocock@industry.gov.au

ข้อมูลจากการศึกษาดูงาน

ในช่วงเช้าของวันที่ ๒๐ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ คณะของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ได้เข้าศึกษาดูงานที่สำนักงานการพาณิชย์และการลงทุนแห่งออสเตรเลีย และรับฟังการบรรยายจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ และกระทรวงอุตสาหกรรม นวัตกรรม และวิทยาศาสตร์ตามลำดับ

สำนักงานการพาณิชย์และการลงทุนแห่งออสเตรเลีย จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติที่มีชื่อว่า Australian Trade Commission Act 1985 เดิมหน่วยงานนี้มีชื่อว่า Australian Trade Commission ต่อมา Trade Legislation Amendment Act (No. 1) 2016 ได้เพิ่มคำว่า Investment เข้าไปในชื่อหน่วยงานเป็น Australian Trade and Investment Commission หน่วยงานนี้เป็นหน่วยงานในกำกับของกระทรวงการต่างประเทศและการค้า (Department of Foreign Affairs and Trade) ปัจจุบันรัฐมนตรีที่กำกับดูแลหน่วยงานนี้ คือ รัฐมนตรีการค้า การท่องเที่ยว และการลงทุน (Minister for Trade, Tourism and Investment) ชื่อ สตีเฟน ซิโอบ (Stephen Ciobo) มีภารกิจสำคัญในการขยายตลาดสินค้าและบริการของออสเตรเลียในต่างประเทศ รวมทั้งดึงดูดนักลงทุน นักท่องเที่ยว และนักศึกษาจากต่างประเทศมายังออสเตรเลีย

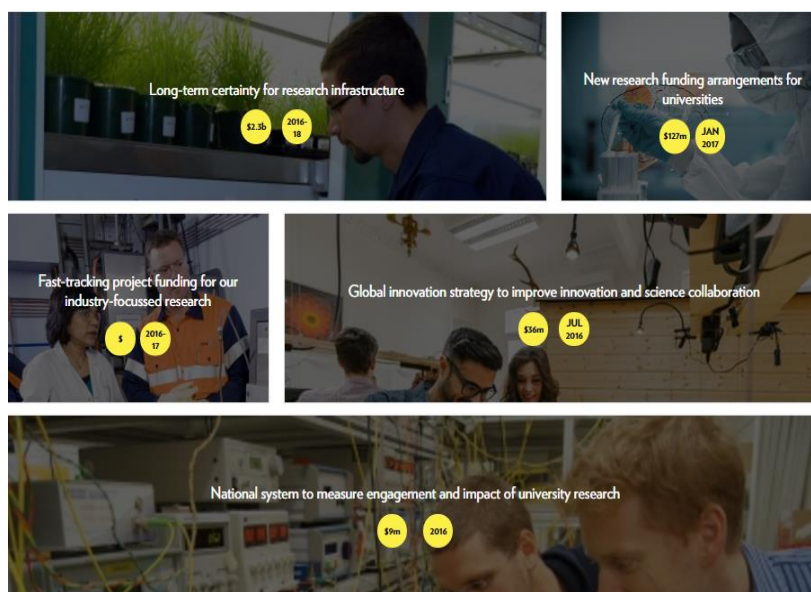
ส่วนกระทรวงอุตสาหกรรม นวัตกรรม และวิทยาศาสตร์ มีหน้าที่ในการส่งเสริมภาคธุรกิจของออสเตรเลียให้สามารถแข่งขันได้บนเวทีโลกบนพื้นฐานของนวัตกรรม วิทยาศาสตร์ และเศรษฐกิจดิจิทัล รวมทั้งดูแลกิจการพลังงาน เหมืองแร่ และทรัพยากรธรรมชาติ

ประเด็นที่เรียนรู้จากทั้งสองหน่วยงาน สรุปได้ ๑๐ ประเด็นดังนี้

ประเด็นแรก รัฐบาลของออสเตรเลียที่นำโดยนายกรัฐมนตรีคนปัจจุบัน มัลคอล์ม เทอร์นบูล มีนโยบายที่ชัดเจนในการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ และนวัตกรรม ในคณะรัฐมนตรี ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการด้านนวัตกรรมและวิทยาศาสตร์ ทำหน้าที่ให้คำแนะนำคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับนโยบายด้านนวัตกรรมและวิทยาศาสตร์ คณะกรรมการชุดนี้มีนายกรัฐมนตรีมัลคอล์ม เทอร์นบูล เป็นประธาน เกรก ฮันท์ (Greg Hunt) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม นวัตกรรม และวิทยาศาสตร์ เป็นรองประธาน และมีรัฐมนตรีอาวุโสอีกหลายคนเป็นกรรมการ เช่น รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศ รัฐมนตรีการค้า การท่องเที่ยว และการลงทุน รองนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและทรัพยากรน้ำ เป็นต้น^{๕๗}

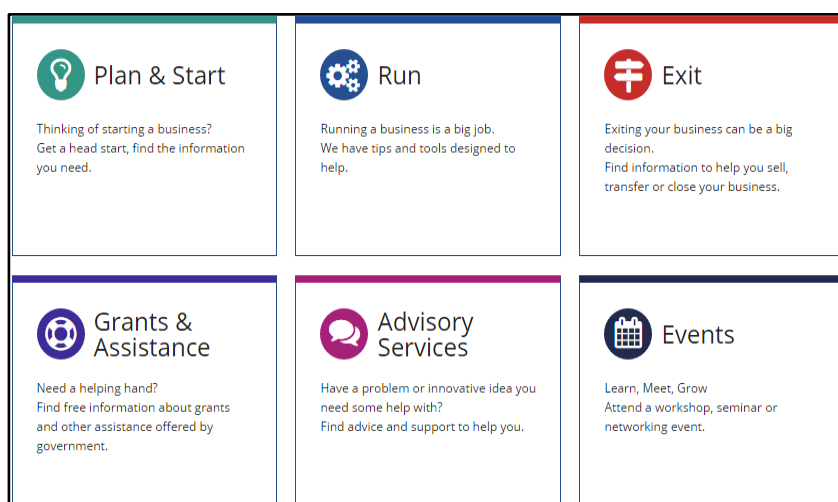
ประเด็นที่สอง รัฐบาลออสเตรเลียได้สร้างเว็บไซต์ www.innovation.gov.au ขึ้น เพื่อเป็นศูนย์รวมข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายการส่งเสริมนวัตกรรมและวิทยาศาสตร์ของรัฐบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเงินทุนสนับสนุนให้ภาคเอกชน นักวิชาการในมหาวิทยาลัย และเยาวชนออสเตรเลียเพื่อพัฒนานวัตกรรมของประเทศ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการสมัครเพื่อรับการสนับสนุนดังกล่าวด้วย

^{๕๗} Australian Government Directory, “Innovation and Science Committee”,
[http://www.directory.gov.au/directory?ea0_lf99_120.&organizationalUnit&76c323e5-0367-44b6-9369-6a943d75d5a0], ๒๐ กันยายน ๒๕๕๙



ภาพที่ ๓๘ ตัวอย่างการประชาสัมพันธ์โครงการสนับสนุนนวัตกรรมของรัฐบาลออสเตรเลียบน
เว็บไซต์ www.innovation.gov.au

ประเด็นที่สาม รัฐบาลออสเตรเลียยังได้สร้างเว็บไซต์ www.business.gov.au ขึ้นเพื่อเป็น ศูนย์รวมข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจทุกขั้นตอนตั้งแต่การเริ่มต้นธุรกิจ การประกอบธุรกิจ การขอรับการสนับสนุนจากรัฐบาล รายละเอียดของหน่วยงานที่ผู้ประกอบการสามารถขอคำปรึกษา เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจได้ รวมทั้งการเลิกกิจการ ในเว็บไซต์ดังกล่าวมีเว็บไซต์ย่อยหลายเว็บไซต์ แต่เว็บไซต์ย่อยที่น่าสนใจ คือ Australian Business Licence and Information Service (ABLIS) <https://ablis.business.gov.au/pages/home.aspx> ผู้สนใจเริ่มต้นธุรกิจตอบคำถามตามที่เว็บไซต์ กำหนด จากนั้นเว็บไซต์ ABLIS จะแสดงข้อมูลเกี่ยวกับใบอนุญาตทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนั้นเพื่อ ความสะดวกของผู้ใช้บริการ



ภาพที่ ๓๙ เว็บไซต์หน้าแรกของเว็บไซต์ <https://www.business.gov.au/>

ประเด็นที่สี่ รัฐบาลออสเตรเลียได้จัดตั้งองค์กรใหม่ชื่อ Innovation and Science Australia มีคณะกรรมการประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิด้านวิทยาศาสตร์และนวัตกรรม ทำหน้าที่ให้คำแนะนำรัฐบาลออสเตรเลียเกี่ยวกับนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ และนวัตกรรมทั้งระบบ เช่น นโยบายภาษีเพื่อส่งเสริมนวัตกรรม และการนำนวัตกรรมไปพัฒนาเพื่อให้สามารถใช้งานในเชิงพาณิชย์ได้ เป็นต้น^{๕๘}

ประเด็นที่ห้า รัฐบาลออสเตรเลียเคยมอบทุนการศึกษาให้นักศึกษาของประเทศต่าง ๆ ในเอเชียรวมทั้งประเทศไทย ให้เดินทางไปศึกษาต่อที่เครือรัฐออสเตรเลียในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่สองและช่วงสงครามเย็น เรียกว่า “แผนการโคลัมโบ หรือ Colombo Plan” รัฐบาลออสเตรเลียได้รื้อฟื้นโครงการนี้ขึ้นมาอีกครั้งหนึ่งเรียกว่า “แผนการโคลัมโบใหม่ หรือ New Colombo Plan” ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๖ (ค.ศ. ๒๐๑๓) เป็นต้นมา โดยนอกจากรัฐบาลออสเตรเลียให้ทุนการศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา จากประเทศในเอเชียรวมทั้งประเทศไทยให้เดินทางไปศึกษาต่อในเครือรัฐออสเตรเลียดังที่เคยดำเนินการมาในอดีตแล้ว รัฐบาลออสเตรเลียยังมอบทุนการศึกษาให้นักเรียน นักศึกษา ชาวออสเตรเลีย ให้เดินทางมาศึกษาต่อหรือเข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนกับสถาบันการศึกษาของประเทศในเอเชียรวมทั้งประเทศไทย ทั้งนี้เพื่อสร้างรากฐานความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งในระดับประชาชนของเครือรัฐออสเตรเลียกับประเทศในเอเชีย และยังเป็นโอกาสให้นักเรียน นักศึกษาชาวออสเตรเลีย ได้เดินทางมาเรียนรู้วัฒนธรรมใหม่ ๆ ของประเทศในเอเชียอีกด้วย

^{๕๘} Australian Government, “Innovation and Science Australia”, [<http://www.industry.gov.au/Innovation-and-Science-Australia/Pages/default.aspx>], ๒๐ กันยายน ๒๕๕๙

ประเด็นที่หก เมื่อประชาชนติดต่อหรือขอรับบริการจากรัฐบาล ประชาชนมองรัฐบาลในภาพรวมและคำนึงถึงบริการที่ได้รับเป็นสำคัญ โดยมีได้สนใจว่ากำลังติดต่อกับหน่วยงานใดมากนัก เพราะโครงสร้างของระบบราชการของแต่ละประเทศนั้นสลับซับซ้อนเกินกว่าที่ประชาชนทั่วไปจะเข้าใจได้ในระยะเวลาอันสั้น เพราะฉะนั้น การสร้างรัฐบาลที่เชื่อมโยงกัน (Connected Government) เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างเบ็ดเสร็จและรวดเร็ว จึงเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่ง แนวคิดนี้สอดคล้องกับรายงานเรื่อง “การปฏิรูปเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy)” ของคณะกรรมการการขับเคลื่อนการปฏิรูปด้านเศรษฐกิจ ของคณะกรรมการการขับเคลื่อนการปฏิรูปด้านเศรษฐกิจ สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ (สปท.) ที่นำเสนอว่าการสร้างรัฐบาลที่เชื่อมโยงกันและเปิดเผย (Connected and Open Government) เป็นหัวใจสำคัญของการสร้างรัฐบาลดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลเพื่อความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนของประเทศ^{๕๙}

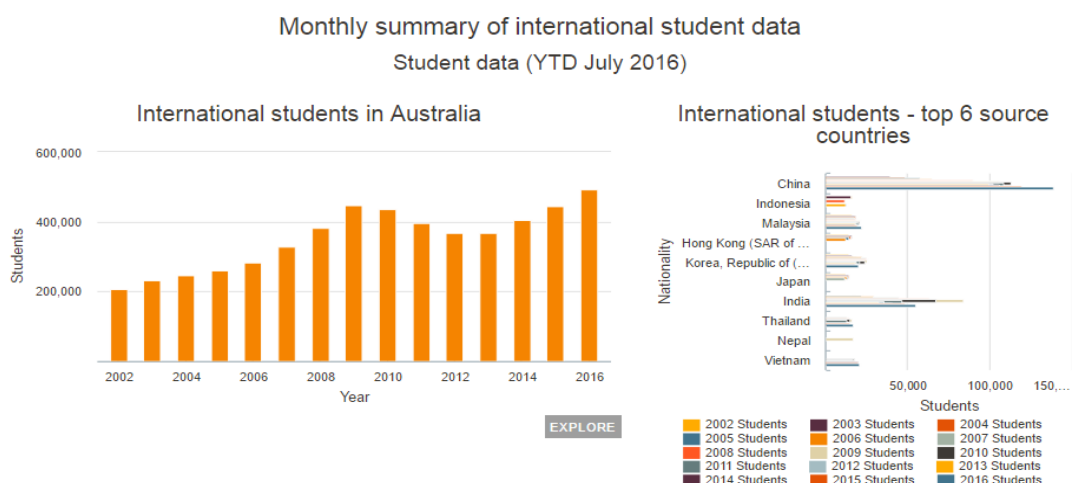
ประเด็นที่เจ็ด รัฐบาลออสเตรเลียส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้ทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างคุ้มค่าเพื่อสร้างรัฐบาลที่เชื่อมโยงกัน เช่น ส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐพิจารณาใช้คลาวด์ (Cloud) เพื่อประหยัดงบประมาณของรัฐ นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้ใช้เครื่องมือหรือเว็บไซต์ต่าง ๆ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน เช่น Govdex, Govshare, govCmS, Parliamentary Workflow เป็นต้น

ประเด็นที่แปด สำนักงานการพาณิชย์และการลงทุนของออสเตรเลียพยายามรวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการของออสเตรเลียมาเสนอในรูปแบบที่เข้าใจได้ง่าย ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลที่ช่วยให้ผู้ประกอบการของออสเตรเลียสามารถวางแผนการดำเนินกิจการได้อย่างเหมาะสมมากยิ่งขึ้น เช่น ตัวอย่างจำนวนนักเรียนต่างชาติที่เดินทางมาศึกษาต่อในเครือรัฐออสเตรเลีย ดังแสดงตัวอย่างในภาพด้านล่าง

^{๕๙} คณะกรรมการการขับเคลื่อนการปฏิรูปด้านเศรษฐกิจ สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ, “การปฏิรูปเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy)”, หน้า ๒๖-๒๙, [\[http://www.parliament.go.th/ewtcommittee/ewt/drive_econ/download/article/article_20160504151842.pdf\]](http://www.parliament.go.th/ewtcommittee/ewt/drive_econ/download/article/article_20160504151842.pdf), ๑๐ สิงหาคม ๒๕๕๙

Monthly summary

The dashboard below shows year-to-date international student numbers, and enrolments of international students in Australia on a student visa. For more interactive visualisations of international education data, to explore source data, and create your own charts, visit [MIP Orbis Interactive Data](#) (for MIP subscribers).



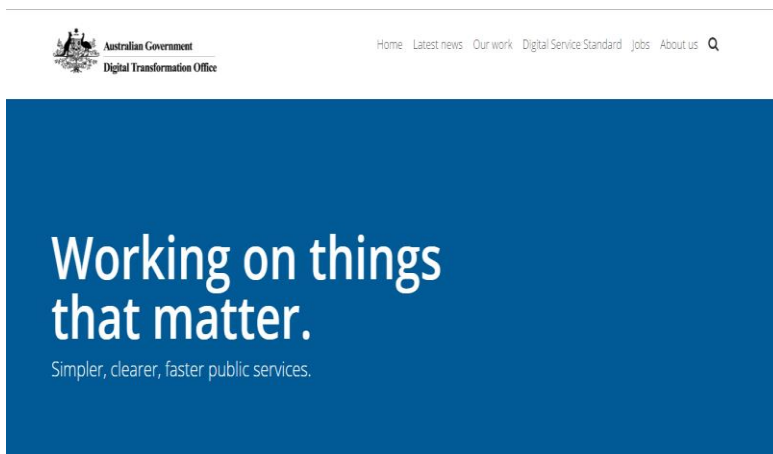
ภาพที่ ๔๐ แสดงตัวอย่างการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบที่เข้าใจง่ายของสำนักงานการพาณิชย์ และการลงทุนแห่งออสเตรเลีย^{๖๐}

ประเด็นที่เก้า นอกจากการนำเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการค้าการลงทุนแล้ว สำนักงานการพาณิชย์และการลงทุนแห่งออสเตรเลียยังได้ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ ที่ประจำอยู่ในสำนักงานกว่า ๘๐ แห่งทั่วโลก ให้สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็ว ผ่านช่องทางและอุปกรณ์ที่หลากหลาย

ประเด็นที่สิบ ตัวอย่างโครงการที่เป็นรูปธรรม เช่น การใช้แอปพลิเคชันชื่อ etouches เพื่อบริหารจัดการงานนิทรรศการ “สัปดาห์ออสเตรเลีย (Australia Week)” ในประเทศจีนเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจของออสเตรเลียในประเทศจีน มีนักการเมือง นักธุรกิจ ชาวออสเตรเลียเข้าร่วมงานกว่า ๑,๐๐๐ คน แอปพลิเคชันนี้ช่วยให้การบริหารจัดการการลงทะเบียน การจัดผังที่นั่ง การส่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประชุมแก่ผู้ร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

^{๖๐} Austrade, “Monthly summary of international student data: Student data (YTD July 2016)”, [http://www.austrade.gov.au/Australian/Education/Education-Data/2016/Summaries-and-news/summaries-and-news], ๒๖ กันยายน ๒๕๕๙

หน่วยงานที่ ๗: สำนักงานการเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัล
(Digital Transformation Office - DTO)
สำนักนายกรัฐมนตรีและคณะรัฐมนตรี
(Department of the Prime Minister and Cabinet)



วัน-เวลา	วันพุธที่ ๒๐ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ๑๕.๐๐ – ๑๗.๐๐ น. (กรุงแคนเบอร์รา)
หน่วยงาน	สำนักงานการเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัล (Digital Transformation Office - DTO)
ที่อยู่	50 Marcus Clarke Street Canberra City ACT 2601
เว็บไซต์	https://www.dto.gov.au/
ผู้ประสานงาน	Jared Mitchell หมายเลขโทรศัพท์: +๖๑ ๔๐๖ ๓๗๕ ๘๗๒ อีเมล: jared.mitchell@digital.gov.au

ข้อมูลจากการศึกษาดูงาน

สำนักงานการเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัลเป็นหน่วยงานสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีและคณะรัฐมนตรี (Department of the Prime Minister and Cabinet) จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ ๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๘ หน่วยงานนี้มีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในการเป็น “ฟิเลียง (Incubator)” ของหน่วยงานภาครัฐในการสร้าง พัฒนา หรือปรับเปลี่ยนบริการดิจิทัลของภาครัฐ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

และทำหน้าที่กำหนดมาตรฐานของบริการดิจิทัล โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ๔ ขั้นตอน คือ ๑. Discovery ๒. Alpha ๓. Beta และ ๔. Live^{๖๑} รายละเอียดของแต่ละขั้นตอน สรุปได้ ดังนี้

๑. Discovery เป็นขั้นตอนที่ทีมงานต้องศึกษาวิจัยสภาพและขั้นตอนของการบริการที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อเข้าใจสภาพปัญหาและความยุ่งยากที่ผู้ใช้บริการต้องเผชิญ ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานการเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัลได้นั้นย้ำว่า ผู้รับผิดชอบโครงการยังไม่ควรคิดถึงการออกแบบบริการหรือสร้างต้นแบบบริการ (Prototype) ใด ๆ ทั้งสิ้นในขั้นตอนนี้ แต่ควรมุ่งทำความเข้าใจกระบวนการทั้งหมด และความยากลำบากของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ ขั้นตอนนี้ควรใช้เวลาประมาณ ๔ – ๖ สัปดาห์ ทั้งนี้ เมื่อทีมงานได้ดำเนินการศึกษาวิจัยและเก็บข้อมูลได้พอสมควรแล้ว สำนักงานการเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัลจะเปิดโอกาสให้ทีมงานนำข้อมูลมานำเสนอที่ห้องประชุมของสำนักงานฯ (Hub) ที่ตั้งอยู่ทั้งในกรุงแคนเบอร์ราและนครซิดนีย์ เพื่อเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ชักถาม เสนอแนะ แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับข้อมูลที่นำเสนอ วัตถุประสงค์สำคัญ คือ ช่วยให้ทีมงานผู้รับผิดชอบโครงการได้รับข้อมูลที่สมบูรณ์มากที่สุด อันจะนำไปสู่การสร้างต้นแบบบริการที่สามารถแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมมากที่สุด^{๖๒}

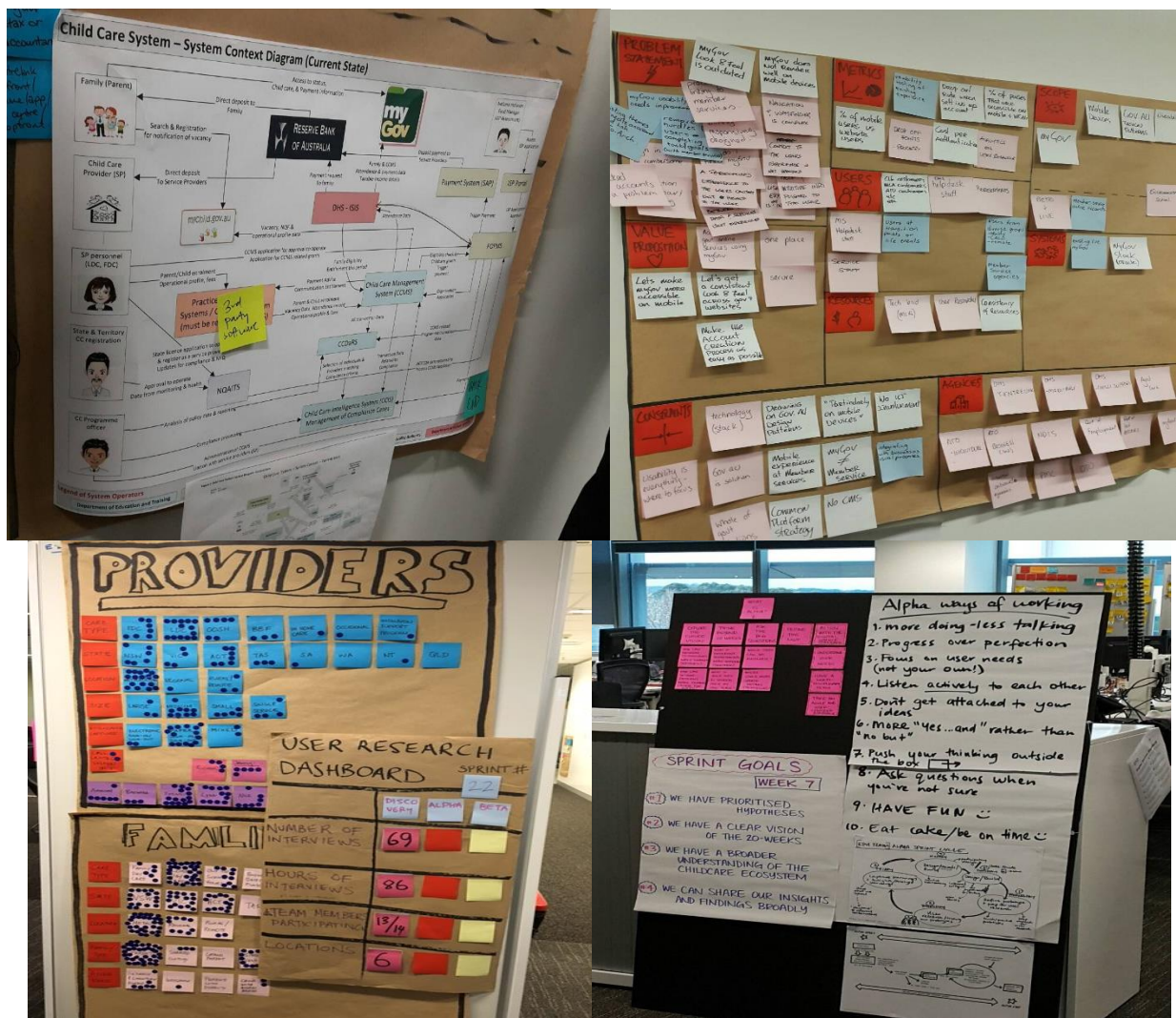
๒. Alpha เป็นขั้นตอนของการเริ่มต้นออกแบบบริการ และสร้างต้นแบบบริการเพื่อแก้ไขปัญหาและความยุ่งยากที่ผู้ใช้บริการประสบตามที่ได้ค้นพบในขั้นตอน Discovery ทั้งนี้ อาจออกแบบบนกระดาษก่อนได้ในกรณีที่เห็นสมควร^{๖๓} อย่างไรก็ตาม หลังจากออกแบบบนกระดาษแล้ว ควรออกแบบบริการดิจิทัลโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยสำนักงานการเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัลแนะนำให้ ควรเริ่มต้นพัฒนาต้นแบบบริการดิจิทัลที่สามารถใช้งานได้บนโทรศัพท์มือถือก่อน เนื่องจากในปัจจุบันประชาชนหันมาใช้บริการของรัฐบาลผ่านทางโทรศัพท์มือถือมากขึ้นเรื่อย ๆ อีกทั้งการออกแบบบริการดิจิทัลบนโทรศัพท์มือถือจะช่วยให้การออกแบบบริการสำหรับอุปกรณ์อื่น ๆ สามารถดำเนินการได้ง่ายขึ้น^{๖๔}

^{๖๑} Digital Transformation Office, Australia, “Service design and delivery process”, [https://www.dto.gov.au/standard/service-design-and-delivery-process/], ๒๐ กันยายน ๒๕๕๙

^{๖๒} Digital Transformation Office, Australia, “An introduction to discovery”, [https://ausdto.github.io/service-handbook/discovery/1-introduction/index.html], ๒๐ กันยายน ๒๕๕๙

^{๖๓} Digital Transformation Office, Australia, “3.1 What is a Prototype?”, [http://ausdto.github.io/service-handbook/alpha/3-building-prototypes/3-1-what-is-prototype.html], ๒๐ กันยายน ๒๕๕๙

^{๖๔} เรื่องเดียวกัน



ภาพที่ ๔๑ การนำข้อมูลที่ได้จากขั้นตอน Discovery มานำเสนอเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๓. Beta เป็นขั้นตอนการพัฒนาบริการดิจิทัลจนเกือบสมบูรณ์ และเปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปได้ทดสอบใช้งานจริง ควบคู่ไปกับการให้บริการแบบเดิม เพื่อนำเสียงสะท้อนและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการมาปรับปรุงก่อนที่จะเปิดให้บริการอย่างสมบูรณ์แบบต่อไป^{๖๕}

๔. Live เป็นขั้นตอนที่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปใช้บริการอย่างสมบูรณ์แบบ โดยมีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเพื่อปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง^{๖๖}

อนึ่ง การออกแบบหรือพัฒนาบริการดิจิทัลภาครัฐต้องเป็นไปตามมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ (Digital Service Standard) ที่สำนักงานการเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัลกำหนด ๑๓ ข้อ โดยวางอยู่บนหลักการที่สำคัญ ๓ ข้อ คือ **“เรียบง่ายขึ้น ชัดเจนขึ้น รวดเร็วขึ้น (simpler, clearer, faster)”** มาตรฐานทั้ง ๑๓ ข้อ ประกอบด้วย^{๖๗}

๑. Understand user needs เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ

๒. Have a multi-disciplinary team ทีมงานผู้รับผิดชอบต้องประกอบด้วยบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญหลากหลาย เพื่อสามารถทำความเข้าใจบริการภาครัฐอย่างครบวงจร เจ้าหน้าที่ของสำนักงานการเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัลแนะนำว่า ทีมงานควรมีสมาชิกประมาณ ๑๐-๑๒ คน จึงจะเหมาะสม

๓. Agile and user-centred process มีกระบวนการการทำงานที่รวดเร็วคล่องตัว และคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

๔. Understand tools and systems เข้าใจเครื่องมือและระบบในการพัฒนาบริการดิจิทัล เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสมที่สุด

๕. Make it secure มีความมั่นคงปลอดภัย และถูกต้องตามกฎหมาย

๖. Consistent and Responsive Design สามารถเข้าถึงได้จากเครื่องมือ เบราวเซอร์ (Browser) ที่หลากหลาย

๗. Use open standards and common platforms ใช้มาตรฐานเปิดรวมทั้งใช้เครื่องมือที่มีอยู่แล้วเพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินการ

๘. Make source code open เปิดเผยแพร่คำสั่งสำหรับบริการดิจิทัลเพื่อให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ได้ กรณีที่ต้องการพัฒนาบริการที่มีรูปแบบคล้ายคลึงกัน

๙. Accessible ประชาชนทุกคนโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม หรือผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับดิจิทัลไม่มากนัก สามารถเข้าถึงบริการดิจิทัลได้

๑๐. Test the service ทดสอบบริการอย่างต่อเนื่องครบถ้วนเพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง

^{๖๕} Digital Transformation Office, Australia, “Service design and delivery process”, [https://www.dto.gov.au/standard/service-design-and-delivery-process/], ๒๐ กันยายน ๒๕๕๙

^{๖๖} เรื่องเดียวกัน

^{๖๗} Digital Transformation Office, Australia, “Digital Service Standard”, [https://www.dto.gov.au/standard/], ๒๐ กันยายน ๒๕๕๙

๑๑. Measure performance ประเมินผลบริการดิจิทัลอย่างน้อย ๔ มิติ คือ ๑. ความพอใจของผู้ใช้บริการ ๒. จำนวนผู้ใช้บริการดิจิทัล ๓. อัตราความสำเร็จในการใช้บริการดิจิทัล ๔. ต้นทุนต่อการให้บริการ ทั้งนี้ต้องเปิดเผยการประเมินผลทั้ง ๔ ข้อบนเว็บไซต์ให้ประชาชนตรวจสอบได้

๑๒. Don't forget the non-digital experience เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการผ่านช่องทางอื่นได้โดยสะดวกและราบรื่น

๑๓. Encourage everyone to use the digital service ส่งเสริมให้ประชาชนทุกคนใช้บริการดิจิทัลมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

สำนักงานการเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัลจะใช้มาตรฐานทั้ง ๑๓ ข้อในการประเมินบริการดิจิทัลของหน่วยงานต่าง ๆ

ในขั้นตอน Alpha นั้น บริการดิจิทัลต้องผ่านมาตรฐานข้อ ๑ – ๓ และแสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าในการดำเนินการตามมาตรฐานข้ออื่น ส่วนขั้นตอน Beta และ Live นั้น ต้องผ่านมาตรฐานทุกข้อ โดยสำนักงานการเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัลได้กำหนดรายละเอียดของมาตรฐานแต่ละข้อที่ใช้ประเมินบริการดิจิทัลในแต่ละขั้นตอนอย่างละเอียด^{๖๘}

ตัวอย่างโครงการที่ผ่านขั้นตอน Discovery แล้ว อยู่ระหว่างการสร้างต้นแบบในขั้นตอน Alpha คือ การยืนยันตัวตนดิจิทัล (Digital Identity) ช่วยอำนวยความสะดวกด้วยการบังคับให้ประชาชนยืนยันตัวตนเพียงครั้งเดียว แล้วสามารถใช้บริการดิจิทัลของรัฐบาลออสเตรเลียได้หลากหลายมากยิ่งขึ้น^{๖๙}

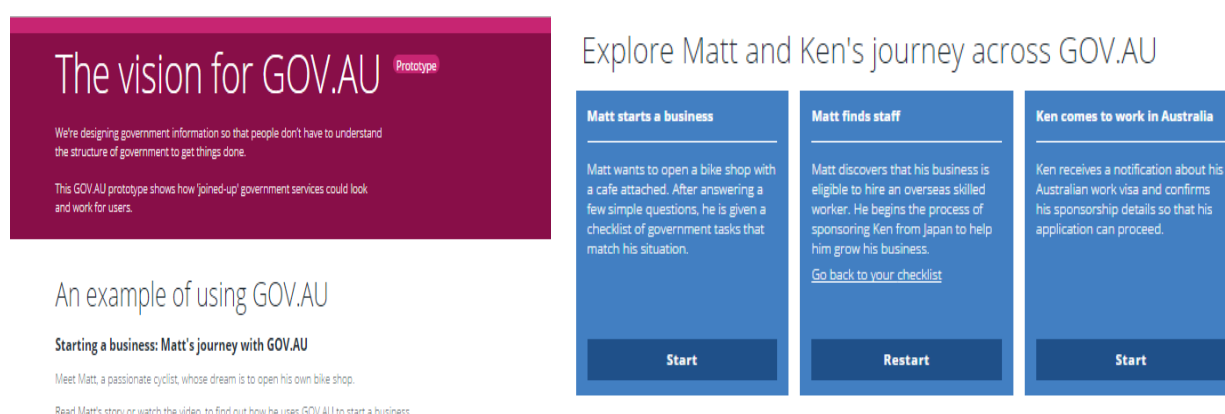
ตัวอย่างต้นแบบบริการที่ออกแบบในขั้นตอน Alpha เช่น GOV.AU เว็บไซต์ที่จะช่วยให้ประชาชนสามารถค้นหาข้อมูลและบริการภาครัฐที่เหมาะสมกับความต้องการของตนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว โดยไม่จำเป็นต้องเข้าใจโครงสร้างที่สลับซับซ้อนของระบบราชการออสเตรเลียมากนัก เพียงตอบคำถามจำนวนหนึ่งเกี่ยวกับกิจกรรมที่ต้องการขอรับบริการจากรัฐ ระบบจะดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริการนั้นจากหน่วยงานของรัฐทุกแห่ง ทุกระดับของออสเตรเลีย แล้วนำเสนอข้อมูลเหล่านั้นอย่างละเอียด และยังเปิดโอกาสให้ประชาชนเริ่มต้นใช้บริการดิจิทัลเพื่อตอบสนองความต้องการของตนได้ทันที^{๗๐}

^{๖๘} Digital Transformation Office, Australia, “Staged assessment process”, [https://www.dto.gov.au/standard/meeting-standard/staged-assessment-process/], ๒๐ กันยายน ๒๕๕๙

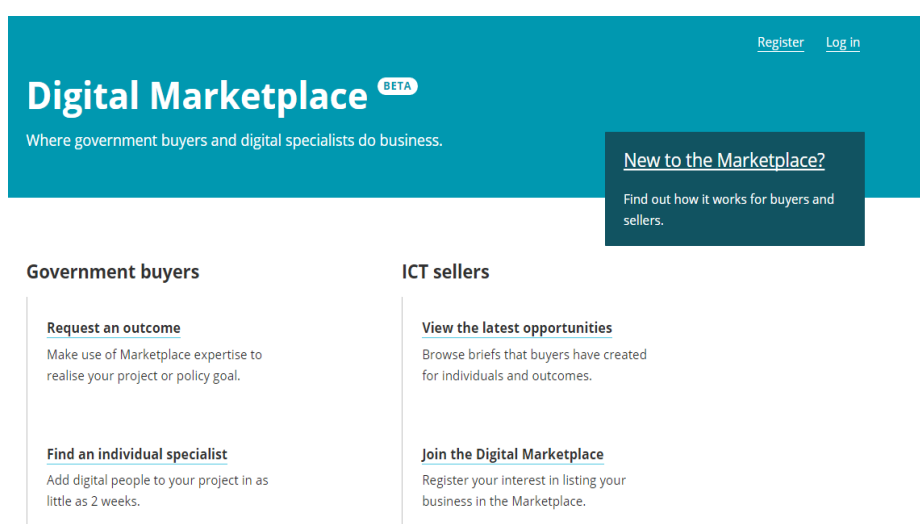
^{๖๙} Digital Transformation Office, Australia, “Digital Identity”, [https://www.dto.gov.au/our-work/identity/], ๒๖ กันยายน ๒๕๕๙

^{๗๐} Digital Transformation Office, Australia, “The vision for GOV.AU”, [https://www.gov.au/alpha/], ๒๖ กันยายน ๒๕๕๙

ตัวอย่างบริการดิจิทัลที่ผ่านขั้นตอน Alpha และได้พัฒนาบริการจนเกือบสมบูรณ์แบบในขั้นตอน Beta รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ทดลองใช้บริการแล้ว เช่น เว็บไซต์กลางสำหรับการซื้อขายสินค้าและบริการดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ (Digital Marketplace) ที่เปิดโอกาสให้หน่วยงานของรัฐนำเสนอความต้องการของตน ขณะเดียวกันก็เปิดโอกาสให้บริษัทต่าง ๆ โดยเฉพาะธุรกิจขนาดกลาง ขนาดย่อม และธุรกิจที่เกิดขึ้นใหม่ ได้นำเสนอสินค้าและบริการของตนให้หน่วยงานของรัฐพิจารณา^{๗๑}



ภาพที่ ๔๒ ต้นแบบเว็บไซต์ GOV.AU ในขั้นตอน Alpha^{๗๒}

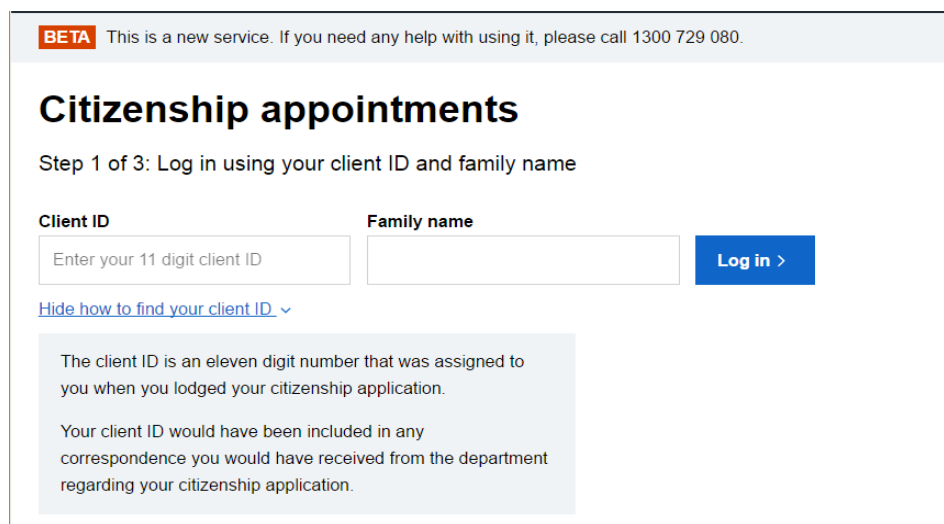


ภาพที่ ๔๓ ต้นแบบเว็บไซต์ Digital Marketplace ในขั้นตอน Beta

^{๗๑} Digital Transformation Office, Australia, “Digital Marketplace”, [https://marketplace.service.gov.au/], ๒๖ กันยายน ๒๕๕๙

^{๗๒} Digital Transformation Office, Australia, “The vision for GOV.AU”, [https://www.gov.au/alpha/], ๒๖ กันยายน ๒๕๕๙

นอกจากนี้ ยังมีบริการที่ผ่านการประเมินในขั้น Beta และกำลังอยู่ระหว่างการพัฒนาปรับปรุง เพื่อเปิดให้ประชาชนทั่วไปได้ใช้บริการจริง คือ บริการจองหรือเปลี่ยนแปลงเวลาสอบเพื่อได้สิทธิความเป็นพลเมืองของออสเตรเลีย (Citizenship appointment bookings) ของกระทรวงการตรวจคนเข้าเมืองและการปกป้องชายแดน (Department of Immigration and Border Protection)^{๗๓}



ภาพที่ ๔๔ ต้นแบบเว็บไซต์ที่ผ่านการประเมินในขั้นตอน Beta แล้ว

หัวใจสำคัญของการดำเนินการทั้งหมดคือ การอธิบายให้หน่วยงานที่ต้องการพัฒนาบริการดิจิทัลได้เข้าใจว่า การปรับเปลี่ยนนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงานนั้นอย่างไร โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับความพอใจของผู้ใช้บริการที่สูงขึ้น ซึ่งจะช่วยสร้างชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือให้แก่หน่วยงานนั้นในที่สุด อย่างไรก็ตาม อุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การที่ออสเตรเลียเป็นสหพันธรัฐที่รัฐบาลกลางมีอำนาจจำกัด ในบางกรณีหน่วยงานของรัฐบาลกลางอาจต้องการพัฒนาบริการดิจิทัลของตน แต่ถ้าไม่ได้รับความร่วมมือจากรัฐบาลระดับมลรัฐและเขตปกครอง รวมทั้งรัฐบาลท้องถิ่น การพัฒนาบริการดิจิทัลก็อาจไม่ประสบความสำเร็จก็เป็นได้

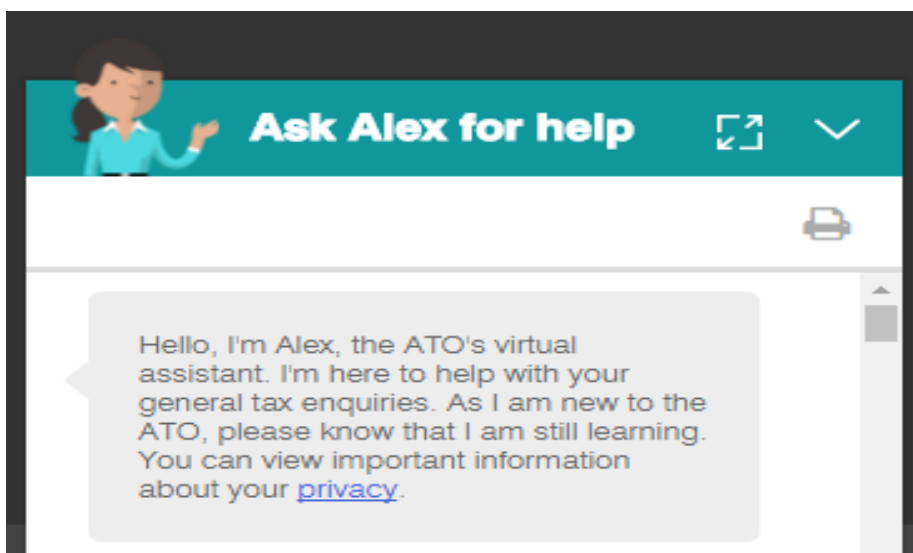
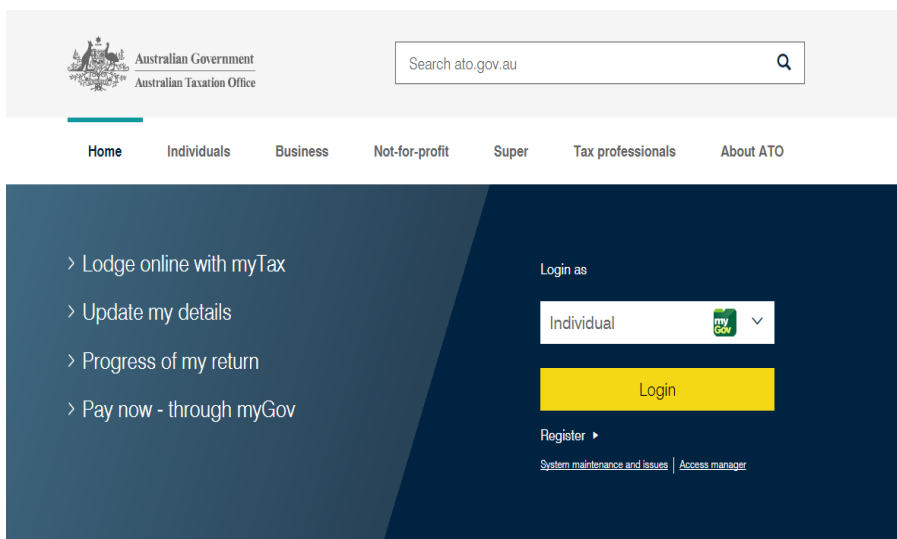
อนึ่ง สำนักงานการเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัลได้เปิดโอกาสให้คณะของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ชมการนำเสนอข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ที่รวบรวมได้ในขั้นตอน Discovery บรรยายการนำเสนอ ถกเถียง ชักถาม และเสนอแนะ เป็นไปอย่างกระตือรือร้นและ

^{๗๓} Digital Transformation Office, Australia, “Citizenship appointment bookings - Beta assessment”, [https://www.dto.gov.au/standard/assessments/appointment-booking-service-beta/], ๒๖ กันยายน ๒๕๕๙; Australian Government, “Citizenship appointments”, [https://appointments.border.gov.au/login#help], ๒๖ กันยายน ๒๕๕๙

สร้างสรรค์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดสำคัญของการพัฒนาบริการดิจิทัลของรัฐบาลออสเตรเลีย คือ ต้องทำความเข้าใจสภาพปัญหาและความยุ่งยากที่ผู้ใช้บริการต้องเผชิญในการใช้บริการของรัฐ

การดำเนินการของสำนักงานการเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัลถือเป็นหัวใจสำคัญประการหนึ่งของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศโดยจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนทั่วไปอย่างแท้จริง เพราะผลผลิตที่ออกมาจากกระบวนการเหล่านี้ คือ บริการดิจิทัลที่เรียบง่าย ชัดเจน และประชาชนสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ได้เริ่มดำเนินโครงการนำร่องเพื่อยกระดับมาตรฐานบริการดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐตามขั้นตอนที่คล้ายคลึงกับขั้นตอนของสำนักงานการเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัลของออสเตรเลีย โดยเน้นการออกแบบบริการที่เรียบง่าย ชัดเจน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการของประชาชน แต่ได้ประยุกต์และปรับปรุงบางขั้นตอนให้เหมาะสมกับบริบทของระบบราชการของประเทศไทย

หน่วยงานที่ ๘
สำนักงานภาษีแห่งออสเตรเลีย
(Australian Taxation Office – ATO)
กระทรวงการคลัง (Treasury)



เวลา	วันพฤหัสบดีที่ ๒๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ๐๙.๐๐ – ๑๒.๐๐ น. (กรุงแคนเบอร์รา)
หน่วยงาน	สำนักงานภาษีแห่งออสเตรเลีย (Australian Taxation Office – ATO) เป็น หน่วยงานสังกัดกระทรวงการคลัง (Treasury) เป็นหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่ จัดเก็บภาษีสำหรับรัฐบาลกลางของออสเตรเลีย
ที่อยู่	21 Genge Street Canberra ACT 2601
เว็บไซต์ (Website)	https://www.ato.gov.au/
ผู้ประสานงาน	Rebecca Fealy Senior Director, Enterprise Analytics หมายเลขโทรศัพท์: ๐๒ ๖๒๑๖ ๒๐๘๓, ๐๔๐๑ ๙๙๑ ๓๑๕ อีเมล: rebecca.fealy@ato.gov.au
ผู้นำเสนอ	๑. Rebecca Fealy, Senior Director, Enterprise Analytics ๒. Colin Braithwaite ๓. Aarush Issar ๔. Con Theacos

ข้อมูลจากการศึกษาดูงาน

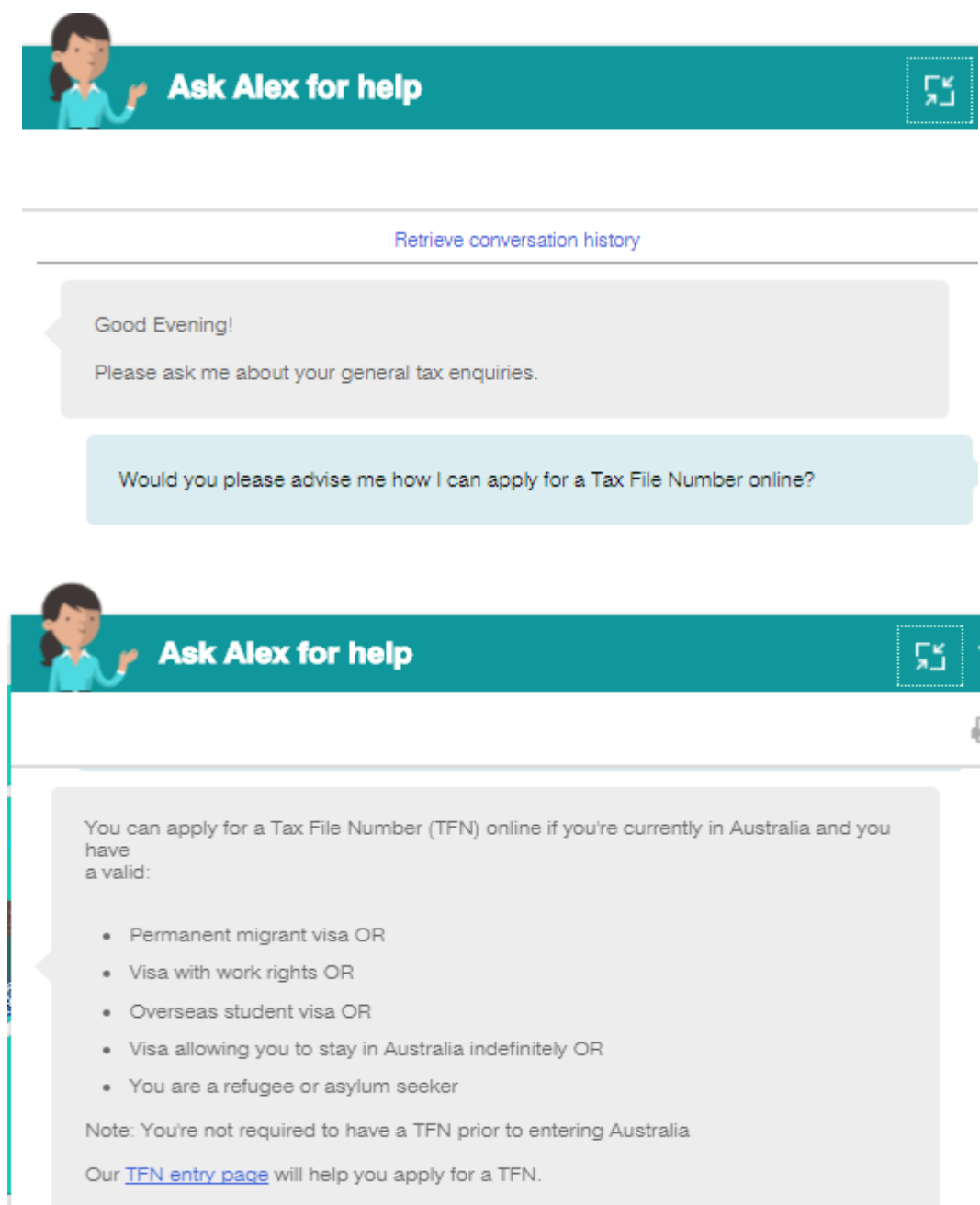
ภาษีที่สำนักงานภาษีแห่งออสเตรเลียทำหน้าที่จัดเก็บมีหลายประเภท ภาษีที่สำคัญ เช่น ภาษีสินค้าและบริการ (Goods and Services Tax – GST) ซึ่งเปรียบเสมือนภาษีมูลค่าเพิ่ม (Value-Added Tax – VAT) ของประเทศไทย โดยอัตราภาษีสินค้าและบริการของออสเตรเลียอยู่ที่ร้อยละ ๑๐ สินค้าที่ได้รับการยกเว้นภาษีสินค้าและบริการ เช่น ครีมกันแดด แผ่นรองซับสำหรับผู้ป่วย เป็นต้น รัฐบาลกลางจะทำหน้าที่แบ่งภาษีสินค้าและบริการที่เก็บได้ให้แก่รัฐและเขตปกครองต่าง ๆ ของประเทศ

นอกจากนี้ สำนักงานภาษีแห่งออสเตรเลียยังดำเนินการจัดเก็บภาษีอีกหลายประเภท เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยเก็บจากผู้มีรายได้ตั้งแต่ ๑๘,๒๐๑ ดอลลาร์ออสเตรเลียต่อปี จะได้รับการยกเว้นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา^{๗๔} แต่ชาวออสเตรเลียที่มีรายได้ตั้งแต่ ๒๑,๓๓๖ ดอลลาร์ออสเตรเลียต่อปี ต้องเสียภาษีชื่อว่า Medicare Levy ในอัตราร้อยละ ๒ ภาษีที่เก็บได้จะนำไปใช้ในโครงการหลักประกันสุขภาพ (Medicare)

ภาษีประเภทประเภทอื่นที่สำนักงานภาษีแห่งออสเตรเลียทำหน้าที่จัดเก็บ เช่น ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีสรรพสามิต เป็นต้น

^{๗๔} Australian Taxation Office, “Individual income tax rates”, [<https://www.ato.gov.au/rates/individual-income-tax-rates/>], ๑๑ กรกฎาคม ๒๕๕๙

บนเว็บไซต์ของสำนักงานภาษีแห่งออสเตรเลีย (www.ato.gov.au) มีบริการตอบคำถามทางออนไลน์แบบอัตโนมัติ (chatbot) ตามภาพด้านล่าง โดยเราสามารถพิมพ์คำถามลงไป แล้วจะมีคำตอบปรากฏขึ้นมา ดังตัวอย่างในรูปด้านล่าง เป็นคำถามเกี่ยวกับการสมัครเลขประจำตัวผู้เสียภาษี (Tax File Number) สำหรับนักศึกษาต่างชาติ



ภาพที่ ๔๕ ตัวอย่างคำถามคำตอบผ่านระบบอัตโนมัติ

สำนักงานภาษีแห่งออสเตรเลียได้จัดตั้ง RAD Lab ขึ้น ทำหน้าที่พัฒนาเทคนิค เครื่องมือ หรือแอปพลิเคชัน เพื่อรวบรวม จัดเก็บ และวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับการกิจของสำนักงานภาษีแห่งออสเตรเลีย โดยประยุกต์ใช้แนวทางการบริหารงานแบบยืดหยุ่นและคล่องตัว

เทคนิคที่สำนักงานฯ ได้นำเสนอ ชื่อ Smart เพื่อบริหารจัดการไฟล์ข้อมูลจำนวนมหาศาล เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ยังมีเทคนิคที่เรียกว่า Stratified Sampling เป็นวิธีการที่ใช้ประเมินบริษัทตัวแทนที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือประชาชนในการยื่นขอคืนภาษีจากรัฐบาลออสเตรเลีย (Tax Agent) ว่ายื่นขอคืนภาษีสูงกว่าที่ควรจะเป็นหรือไม่ โดยใช้วิธีเปรียบเทียบกับผู้เสียภาษีคนอื่น ๆ ที่ประกอบอาชีพใกล้เคียงกัน อาศัยอยู่ในบริเวณเดียวกัน และมีค่าใช้จ่ายที่สามารถนำมาลดหย่อนได้ใกล้เคียงกัน ด้วยวิธีนี้ช่วยให้สำนักงานภาษีแห่งออสเตรเลียสามารถประเมินความน่าเชื่อถือของบริษัทหน้าด้านภาษีได้อย่างถูกต้องแม่นยำมากยิ่งขึ้น

บทสรุป

คณะของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ได้เข้าเยี่ยมชม และ/หรือ พบกับกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐและเอกชนรวมทั้งสิ้น ๘ หน่วยงาน เป็นหน่วยงานของรัฐบาลแห่งมลรัฐนิวเซาท์เวลส์ที่ตั้งอยู่ ณ นครซิดนีย์ จำนวน ๓ หน่วยงาน หน่วยงานของรัฐบาลกลางซึ่งตั้งอยู่ ณ กรุงแคนเบอร์รา เมืองหลวงของเครือรัฐออสเตรเลีย จำนวน ๔ หน่วยงาน และบริษัทเอกชนอีก ๑ หน่วยงาน การศึกษาดูงานในครั้งนี้ได้รับทั้งสาระ ความรู้ ข้อมูลรายละเอียด รวมทั้งแรงบันดาลใจในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ทว่า บทเรียนสำคัญที่ได้รับจากการศึกษาดูงานในครั้งนี้มีอยู่ ๕ ประเด็น ดังนี้

ประเด็นแรก การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเป็นการเดินทางที่ไม่มีวันจบสิ้น เพราะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเจริญก้าวหน้าและเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ อีกทั้งความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนต่อการบริการภาครัฐจะเพิ่มขึ้นตลอดเวลา เพราะฉะนั้น **จึงเป็นไปได้ที่จะสร้างระบบหรือบริการที่สมบูรณ์แบบ แต่ต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการ และปรับปรุงระบบหรือบริการให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง**

ประเด็นที่สอง เมื่อเทคโนโลยีเจริญก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง การบริหารงานของรัฐบาลดิจิทัลต้องเป็นไปอย่างรวดเร็ว คล่องตัว เพื่อสร้างสรรค์บริการและนวัตกรรมในการให้บริการประชาชนได้ทันทั่วถึง แต่ต้องมีกระบวนการเรียนรู้และปรับปรุงบริการและนวัตกรรมเหล่านั้นตลอดเวลา

ประเด็นที่สาม ปัจจัยด้านเทคโนโลยีหรือความสามารถทางเทคนิคเป็นเพียงปัจจัยหรือเครื่องมือหนึ่งในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเท่านั้น การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้ประสบความสำเร็จต้องอาศัยปัจจัยแวดล้อมที่เหมาะสมอีกหลายด้าน เช่น กฎหมาย นโยบายที่มั่นคง ชัดเจน และต่อเนื่อง ความมุ่งมั่นตั้งใจของผู้นำรัฐบาลทุกระดับ วัฒนธรรมที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล การฝึกอบรมและการให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่และประชาชนเพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้เต็มศักยภาพบนพื้นฐานของความปลอดภัย ความร่วมมือระหว่างองค์กรทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม เป็นต้น

ประเด็นที่สี่ แม้ว่ารัฐบาลจะพยายามส่งเสริมให้ประชาชนใช้บริการดิจิทัลอย่างไรก็ตาม จะมีบางบริการที่ไม่สามารถดำเนินการผ่านช่องทางดิจิทัลได้ และมีประชาชนบางกลุ่มที่ไม่สามารถ หรือไม่เต็มใจใช้บริการดิจิทัลของรัฐ ดังนั้น รัฐบาลจึงต้องสร้างช่องทางอื่นสำหรับให้บริการประชาชนด้วย เช่น ศูนย์บริการที่เจ้าหน้าที่มีจิตวิญญาณในการให้บริการหรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ประชาชนสามารถติดต่อเพื่อสอบถามข้อมูลได้

ประเด็นสุดท้าย วัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลมิใช่เพื่อแสดงถึงความทันสมัยของรัฐบาล แต่เพื่อสร้างประโยชน์สุขและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ความเรียบง่ายและชัดเจนของบริการที่ประชาชนทุกคนสามารถใช้งานได้โดยง่ายจึงเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล นอกจากนี้ กระบวนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในทุกมิติต้องอยู่บนพื้นฐานของการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง